

TRABAJO FIN DE GRADO

GRADO EN RELACIONES LABORALES Y  
RECURSOS HUMANOS POR LA UNIVERSIDAD  
DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

**RSE. Análisis temporal de  
su aplicación en las  
principales empresas de  
Galicia  
(Mayo 2009-Mayo 2011)**

Curso Académico: 2011-2012

(Convocatoria de septiembre de 2012)

***Autor: Benjamín Vega Vázquez***



TRABAJO FIN DE GRADO

GRADO EN RELACIONES LABORALES Y  
RECURSOS HUMANOS POR LA UNIVERSIDAD  
DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

**RSE. Análisis temporal de  
su aplicación en las  
principales empresas de  
Galicia  
(Mayo 2009-Mayo 2011)**

Curso Académico: 2011-2012

(Convocatoria de septiembre de 2012)

***Autor***

***Benjamín Vega Vázquez***

***Vº Bº***

***Director***

***Adolfo Carballo Penela***



## ÍNDICE

<b>I. RESUMEN .....</b>	<b>7</b>
<b>II. INTRODUCCIÓN, PLANIFICACIÓN Y OBJETIVOS DEL TRABAJO. ....</b>	<b>9</b>
<b>III. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>11</b>
1. DEFINICIONES APLICADAS AL CONCEPTO DE RSE. ....	11
2. PRINCIPIOS DE LA RSE .....	16
3. DIMENSIONES DE LA RSE.....	17
3.1.Dimensión interna .....	18
3.2.Dimensión externa .....	20
4. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA RSE.....	21
5. GRUPOS DE INTERÉS.....	22
6. ACTUACIONES DE RSE CON CADA GRUPO DE INTERÉS .....	23
6.1.Comportamiento ante los accionistas .....	23
6.2.Comportamiento ante el personal de la empresa .....	24
6.3.Comportamiento ante los clientes.....	25
6.4.Comportamiento ante proveedores .....	25
6.5.Comportamiento ante la Administración .....	26
6.6.Comportamiento ante la Comunidad/Sociedad/Medio ambiente .....	26
7. PAPEL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA Y DE LOS EMPRESARIOS.....	27
8. GESTIÓN DE LA RSE.....	30
9. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN. ....	32
10 HERRAMIENTAS PARA LA IMPLANTACIÓN.....	33
10.1.Global Reporting Initiative (GRI).....	33
10.2.Sistema Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría (EMAS).....	33
10.3.Series ISO .....	34
10.4.Modelo de Excelencia de la EFQM .....	34
10.5.OHSAS 18001.....	34
10.6.AA 1000 .....	35
10.7.Balance Social Anual .....	35
10.8.Ecoetiqueta europea .....	35
10.9.SA8000 .....	35
10.10. SGE 21 de FORÉTICA .....	36
11.HERRAMIENTAS PARA PRINCIPIOS Y VALORES BÁSICOS DE RSE.....	36
11.1.Códigos de Conducta.....	36

11.2. Convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).....	36
11.3. El Pacto Mundial de las Naciones Unidas .....	36
11.4. Objetivos de Desarrollo del Milenio .....	37
11.5.Directrices de la OCDE para empresas multinacionales.....	37
 <b>IV. ANÁLISIS DE DATOS OBTENIDOS E INTERPRETACIÓN .....</b>	<b>38</b>
1. ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS .....	39
1.1. Opiniones y actitudes ante la RSE .....	42
1.2.Donaciones y acciones .....	50
1.3.Medio Ambiente .....	57
1.4.Proveedores y clientes.....	60
1.5.Relaciones con la sociedad .....	61
2. INTERPRETACIÓN DE DATOS .....	64
 <b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>67</b>
 <b>VI. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>72</b>
 <b>VII. ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>75</b>
 <b>VIII. ANEXOS .....</b>	<b>78</b>
1.Apoyo institucional y económico de la Xunta de Galicia.....	78
2.Consideración de criterios de RSE en la contratación pública .....	80
3.Premios y reconocimientos de las Administraciones Públicas. ....	81
4.Sellos o etiquetas .....	82
5.Asesoramiento, formación y difusión .....	82
6. ANEXO LEGISLATIVO .....	83
7.CUESTIONARIO ORIGINAL.....	86

## **I. RESUMEN**

El término Responsabilidad Social Empresarial (RSE) hace referencia al buen gobierno de la empresa, a una gestión ética y sostenible y, más ampliamente, al conjunto de compromisos de carácter voluntario que una empresa adquiere para gestionar su impacto en el ámbito laboral, social, ambiental y económico, tratando de hacer compatibles el objetivo financiero tradicional de obtención del máximo beneficio con la generación de beneficios para el conjunto de la sociedad.

Se aprecian en esta definición los principios sobre los que se debe sustentar la aplicación de la RSE: voluntariedad, integración social y medioambiental, sostenibilidad, eficiencia, beneficio económico.

Se teoriza sobre todos ellos en el Bloque I de este trabajo en el que también se presentan las ventajas e inconvenientes de la RSE, se definen cuáles son los grupos de interés y se analiza el comportamiento que debe tener la empresa ante cada uno de ellos. Se expone también cuál es el papel que juegan el empresario y los trabajadores en la implantación de sistemas de gestión de RSE analizando las diferentes herramientas para garantizar su aplicación y control.

En el Bloque II se analiza, pormenorizada y temporalmente, cuál es el grado de aplicación, conocimiento y desarrollo de las actuaciones en RSE de las principales empresas gallegas a lo largo de los dos últimos años de acuerdo a los informes del “*Observatorio Permanente da RSE das empresas de Galicia*”, organismo dependiente de la Consellería de Traballo e Benestar de la Xunta de Galicia. Mediante técnicas de análisis cualitativas, se incorpora la opinión de expertos buscando profundizar en la interpretación de los resultados obtenidos.

El bloque de conclusiones muestra el análisis global de los datos expuestos, destacando la escasa evolución en el grado de conocimiento, aplicación y desarrollo de la RSE en las empresas gallegas en el período analizado.

Se evidencia como el tamaño de la empresa influye en el grado de aplicación de la RSE y finalmente se concluye que los resultados obtenidos, que en algunos casos pueden ser contradictorios, como se irá comprobando con la lectura de este documento, pueden venir explicados por la propia estructura de la encuesta al basarse

muchas preguntas en valoraciones subjetivas que analizan la “percepción” de los entrevistados.

Por este motivo, habría que contraponer los datos “percibidos” (grado de conocimiento, grado de desarrollo) con los datos “objetivos” (participación en actividades de RSE, asunción de códigos éticos, realización de donaciones, tenencia de certificaciones ambientales, etc.) que nos llevarán finalmente a la conclusión de que no existe una gran cultura en Galicia de aplicación de políticas de RSE.



## **II. INTRODUCCIÓN, PLANIFICACIÓN Y OBJETIVOS DEL TRABAJO.**

### Introducción:

En este trabajo se analizan varias definiciones que a lo largo del tiempo se han ido aplicando a la RSE. Se definen cuáles son los principios sobre los que se sustenta la RSE haciendo hincapié en el carácter voluntario. Se refiere al compromiso de integración de criterios sociales, laborales y medioambientales en la gestión de las empresas, intentando involucrar en dicha gestión a los distintos grupos de interés directamente afectados por sus actuaciones.

Se presentan las ventajas de la aplicación de la RSE en las empresas y se identifican quienes son los grupos de interés y cuál debe ser el comportamiento específico que debe dar la empresa a cada uno de ellos.

Se analiza cómo se debe gestionar la RSE desde el punto de vista de los empresarios como de los trabajadores, cómo debe ser la implantación de sistemas de gestión de RSE y cuáles son las herramientas de las que se disponen para garantizar su aplicación y control.

Se analizan los datos semestrales de los informes del *Observatorio Permanente da RSE das empresas de Galicia*, que se han publicado desde el mes de mayo de 2009 hasta el mismo mes de 2011, período que es objeto de estudio en este trabajo.

Hasta la fecha, no habían sido expuestos con carácter global ciñéndose los estudios publicados a comparativas limitadas temporalmente a períodos de 6 meses o, a lo sumo, con el período semestral inmediatamente anterior.

Debe destacarse que ninguna de estas gráficas que aquí se presentan forma parte de los informes publicados. El trabajo de análisis, interpretación y síntesis es, por tanto, totalmente original y la información que aquí se proporciona, recogida en la amplitud temporal reseñada, no está en ningún documento publicado hasta la fecha.

Los datos se presentan gráficamente en figuras con sus correspondientes comentarios y como conclusión final se aportan evidencias que definen y analizan el grado de conocimiento y aplicación de la RSE en Galicia. Igualmente, recurrimos a la opinión de expertos a la hora de interpretar y obtener conclusiones sobre los datos obtenidos.

### Planificación:

Este trabajo se divide en tres partes principales. Una primera, contenida en el APARTADO III presenta una aproximación teórica al concepto de RSE, expone los principios en los que se fundamenta, analiza el papel que desempeña el empresario y los trabajadores en la gestión de la RSE y expone cómo se implantan los sistemas de gestión de la RSE y las herramientas necesarias para su evaluación y control.

La segunda parte, APARTADO IV, recoge el análisis e interpretación de los datos obtenidos del estudio de las encuestas realizadas a las empresas gallegas.

Y una tercera parte, que estaría en el APARTADO V, que se dedica a exponer las conclusiones.

### Objetivos:

Vienen definidos en el APARTADO II en el que se presenta un **estudio original** sobre la **evolución temporal de la aplicación de la RSE** a través de las encuestas semestrales que realiza la Consellería de Trabajo de la Xunta de Galicia, cuyo objetivo es analizar los cambios en el avance y desarrollo de la RSE en el período mayo de 2009-mayo de 2011, prestando especial atención al análisis del grado de conocimiento y aplicación de la RSE en Galicia. Mediante técnicas de análisis cualitativas tratamos de aportar elementos para la interpretación de los resultados obtenidos y futuras investigaciones.

### **III. MARCO TEÓRICO**

#### **1. DEFINICIONES APLICADAS AL CONCEPTO DE RSE.**

Hacia finales de la década de los setenta y principios de los ochenta, y como consecuencia de la constatación de la creciente importancia de la empresa en el entorno socioeconómico, toma cuerpo con fuerza la doctrina relativa a la existencia de una RSE, que parte de la apreciación del trascendental papel que la empresa desempeña en el contexto social y del considerable impacto de sus actuaciones: desde la perspectiva de la sociedad, la empresa se ha convertido en un importante agente social, cuyo rol es necesario redefinir en unos términos más acordes con el sentir general de la sociedad. Este cambio de mentalidad y de expectativas genera presiones sobre la institución empresarial que reclaman la consideración de los costes sociales generados por su actividad, ante la constatación de la insuficiencia del beneficio socioeconómico de la entidad.

De este nuevo enfoque nace la teoría sobre la existencia de una responsabilidad de la empresa hacia el conjunto de la sociedad, responsabilidad social entendida como una responsabilidad integral, esto es, económica y social, según la cual, la empresa, en el ejercicio de su función, ha de tomar conciencia de los efectos reales y totales de sus acciones sobre el entorno adoptando una actitud positiva hacia la consideración de los valores y expectativas del mismo. Lo que en un primer momento pudo aparecer como un movimiento intelectual e ideológico (Friedman, 1967, p. 183; Schwartz, 1981, p. 203; Cuervo, 1983: *passim*<sup>1</sup>; Castillo Clavero, 1990: *passim*), logra posteriormente alcanzar un alto grado de elaboración científica, de modo que cristaliza en un cuerpo teórico suficientemente amplio y consolidado.

“En el origen de la teoría sobre la responsabilidad social de la empresa se sitúa la discusión sobre cuál es la función de la empresa en la sociedad y si dicha función es meramente económica o tiene un alcance mayor. Tradicionalmente, se ha considerado que la empresa como unidad de producción cumple la función económica de producción de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades humanas. La consideración tradicional de esta función entiende que la empresa, en el desarrollo de su actividad económico productiva, cumple implícitamente una función social centrada en su contribución a los objetivos generales de la política económica, como metas

---

<sup>1</sup> El término *passim* se encuentra definido en el Diccionario de la lengua española 2005 Espasa-Calpe: **passim** adv. lat. Aquí y allí, en una y otra parte, en lugares diversos.

expresivas del grado de bienestar económico y social deseable por la comunidad (Díez de Castro, 1982, p. 38-39).

Así, en los años noventa la responsabilidad social se ha ido ligando a cuestiones como la ética empresarial, la teoría de los grupos de interés, el comportamiento social de la empresa y el concepto de “ciudadanía empresarial” (Carroll, 1999, p. 292), que denotan una visión amplia del problema. Más recientemente, temas como el comercio justo, la cooperación al desarrollo, la lucha contra la exclusión social, la promoción del voluntariado, la conciliación de la vida familiar y social, la protección de la infancia y juventud o la contribución a la sociedad del conocimiento se van incorporando como cuestiones emergentes al contenido de la responsabilidad social.

En la actualidad, el concepto de responsabilidad social corporativa predominante es aquel que considera que la empresa lleva su comportamiento a un nivel consistente con determinados aspectos éticos que superan la legalidad del momento. En parte, esta serie de acciones están vinculadas al impacto, tanto positivo como negativo, que las empresas tienen en la sociedad.

La Asociación Española de Contabilidad y Auditoría define la Responsabilidad Social Corporativa<sup>2</sup> como *“el compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio, constituyendo una corporación aquella entidad de interés público, comúnmente asociada a un proyecto económico”* (AECA, 2004, p.9). Esta responsabilidad se contempla en tres ámbitos: económico, social y medioambiental.

La Comisión Europea entiende la RSE como «la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones empresariales y sus relaciones con sus interlocutores». Este concepto se define por primera vez en el ámbito europeo en el Libro Verde de julio de 2001 «Fomentar un marco europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas», que acuña posteriormente en la Comunicación de julio de 2002 relativa a «la responsabilidad social de las empresas: una contribución al desarrollo sostenible» y en la Comunicación de marzo de 2006 «poner en práctica la asociación para el crecimiento y el empleo: hacer de Europa un por lo de excelencia de la responsabilidad social de las empresas». Desde las primeras referencias en la Cumbre de Lisboa; la Agenda

---

<sup>2</sup> El término Responsabilidad Social se conoce también como Responsabilidad Social Corporativa (RSC), RSE (RSE), Responsabilidad Corporativa (RC) o Responsabilidad Empresarial (RE).

Social de la Cumbre de Niza (ambas en el año 2000); el Libro Verde del 2001; pasando por la Comunicación de la Comisión Europea de julio 2002, las conclusiones del Foro Multilateral europeo y del Grupo de Alto Nivel de representantes de los Gobiernos y del Parlamento y la Agenda Social de febrero de 2005, hasta la Comunicación de la Comisión Europea de marzo de 2006 y la Resolución del Parlamento Europeo de marzo de 2007, se ha puesto de manifiesto el necesario desarrollo de una política horizontal que se concrete en la constitución de un ámbito permanente multilateral para el estímulo de políticas de RSE, el encuentro entre la Administración y las partes interesadas y el análisis de la situación española en materia de Responsabilidad Social de las Empresas.<sup>3</sup>

#### Definición de la Comisión Europea:

La Comisión Europea en su Libro Verde para *Fomentar un marco europeo para la RSE de las empresas*, de 18 de julio de 2001, definió la RSE como un concepto a través del cual la empresa integra de forma voluntaria las dimensiones social y ambiental en sus operaciones de negocio y en sus relaciones con los grupos de interés. La publicación del Libro Verde supuso uno de los dos grandes hitos a favor de la RSE. (Bruselas, 18.7.2001 COM (2001) 366 final “Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas” Comisión de las Comunidades Europeas.)<sup>4</sup>

#### Definición del Foro de Expertos del Ministerio de Trabajo:

En España, la definición de RSE fue ampliada por el Foro de Expertos del Ministerio de Trabajo<sup>5</sup>, encargado de elaborar un documento publicado en julio de 2007 para

---

<sup>3</sup> Exposición de motivos: Real Decreto 221/2008, de 15 de febrero, por el que se crea y regula el Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas. BOE 29 febrero 2008

<sup>4</sup> <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0366:FIN:ES:PDF>

<sup>5</sup> Informe del Foro de Expertos en Responsabilidad Social de las Empresas  
Constituido el 17 de marzo de 2005, y culminado sus trabajos en julio de 2007, el Foro de Expertos en RSE reunió a 40 representantes de todos los sectores sociales: ONG, Universidad, empresas y Administraciones Públicas, con la finalidad de facilitar, a través de sus conclusiones, la labor del Gobierno a la hora de elaborar una ley sobre RSE.

A través de las reuniones celebradas, el foro ha permitido avanzar en la definición de roles y actuaciones necesarias para el fomento de la RSE. Los documentos de trabajo recogen las posiciones consensuadas de sus integrantes.

El 9 de febrero de 2005 se creó en el Congreso una Subcomisión Parlamentaria para potenciar y promover la RSE. Recibió 59 comparecencias provenientes de empresas, sindicatos, ecologistas, consumidores, medios de comunicación, expertos universitarios, administraciones autonómicas y Gobierno. Aprobó, el 27 de junio de 2006, -por unanimidad de todos los grupos políticos- un informe de conclusiones y recomendaciones, conocido como el Libro Blanco de la RSE; el primer documento de este tipo aprobado en Europa por un parlamento nacional.

orientar las políticas de RSE del Gobierno, y que definió la RSE como, *además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, ambientales y de respecto a los derechos humanos, que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivasen de sus acciones.*

#### Definición del Diálogo Social:

La Comisión de Seguimiento y Evaluación del Diálogo Social, formada por representantes del Gobierno, CEOE, CEPYME, CC.OO y UGT, aprobó en diciembre de 2007 un documento "La responsabilidad social de las empresas (RSE). Diálogo Social"<sup>6</sup>, en el que se define la RSE como *un conjunto de compromisos de diversa orden, económica, social y ambiental adoptados por las empresas, las organizaciones e instituciones públicas y privadas y que constituyen un valor añadido al cumplimiento de sus obligaciones leales, contribuyendo a la vez al progreso social y económico en el marco de un desarrollo sostenible.*

El término RSE hace referencia al buen gobierno de la empresa, a una gestión ética y sostenible y, más ampliamente, al conjunto de compromisos de carácter voluntario que una empresa adquiere para gestionar su impacto en el ámbito laboral, social, ambiental y económico, tratando de hacer compatibles el objetivo financiero tradicional de obtención del máximo beneficio con la generación de beneficios para el conjunto de la sociedad.

La RSE no debe ser pues entendida ni como un comportamiento altruista por parte de la empresa ni como un instrumento publicitario para mejorar su imagen, sino como una

---

Fue publicado en el Boletín Oficial de las Cortes Generales el 31 de julio de 2006. Recomienda que la política pública de desarrollo de la responsabilidad social de las empresas se componga de normas que fomenten iniciativas voluntarias de prácticas empresariales responsables y acuerdos y medidas legislativas que contribuyan a favorecer las conductas responsables de los actores económicos.

Recoge 57 propuestas de políticas públicas a aplicar por las empresas y los gobiernos. Las conclusiones se dividen en tres partes:

- a. Constataciones. Conclusiones de carácter general extraídas de las comparecencias de los expertos que pasaron por la subcomisión
- b. Directrices generales
- c. Recomendaciones finales a la vista de las experiencias y de los análisis en el seno de la subcomisión.

<sup>6</sup> <http://www.plataformaongs.org/biblioteca/documentos//archivo/29303.html>

forma de gestión de la empresa que implica su colaboración con la sociedad, incorporando las preocupaciones de ésta como parte de su estrategia de negocio y asumiendo el compromiso de dar cuenta de sus actuaciones con la adecuada transparencia.

Aunque debe entenderse como un compromiso esencialmente voluntario, la RSE implica el cumplimiento de la legislación nacional e internacional, así como cualquier otra acción voluntaria que la empresa quiera emprender para mejorar la calidad de vida de su personal, las comunidades en las que opera y de la sociedad en su conjunto, esto es, de los diferentes grupos de interés con los que se relaciona.

Pero la RSE no es una estrategia universal y única. La responsabilidad social a aplicar por cada empresa variará en función de múltiples parámetros, como en el sector en que se desenvuelva su actividad, su tamaño o su situación geográfica. De este modo, más que en las situaciones concretas llevadas a cabo, la RSE se manifiesta en la integración en los sistemas de gestión empresarial y en los medios de comunicación de la empresa de los intereses de todos los agentes que se puedan ver afectados por su actividad.

El creciente interés despertado por la RSE ha derivado en la constitución de nuevos premios y reconocimientos, la propuesta de indicadores de medición, el estudio de las percepciones de los distintos agentes implicados (personal de dirección y gerencia, accionistas, empleados y empleadas, clientela, etc.) o la inclusión de criterios sociales y ambientales en la concesión de contratos públicos, por citar tan sólo algunos hechos, haciendo que la RSE no sea una moda pasajera, sino un nuevo modo de entender el papel de la empresa en la sociedad.

En resumen, la RSE se caracteriza por:

- Una práctica empresarial responsable.
- El compromiso con iniciativas voluntarias que van más allá de lo exigido por la legislación y por las obligaciones contractuales adquiridas.
- Su integración en la gestión y estrategia empresarial, pues la RSE no son actuaciones puntuales y aisladas.
- El desarrollo de actuaciones beneficiosas para los diversos grupos de interés con los que la empresa se relaciona.
- La obtención simultánea de beneficios financieros, sociales y ambientales y la mejora de la competitividad de la empresa.

## 2. PRINCIPIOS DE LA RSE<sup>7</sup>

- Voluntariedad: La RSE es voluntaria. Se refiere al compromiso de integración de criterios sociales, laborales y medioambientales en la gestión de las empresas, intentando involucrar en dicha gestión a los distintos grupos de interés directamente afectados por sus actuaciones.
- Valor añadido: La RSE es un instrumento que tiene que ayudar a la creación de un valor añadido que repercuta en la mejora de la empresa a medio y a largo plazo. Este valor añadido se mide en relación con la atención que presta en las diversas actividades que afectan a los grupos de interés más relevantes atendiendo a la especificidad de su negocio y al entorno en el que opera (clientes, consumidores, accionistas, inversores y en especial trabajadores). . La RSE tiene que gestionarse teniendo en cuenta la viabilidad económica de la empresa a corto y largo plazo y con el rigor de una inversión económica.
- Integración y eficiencia: Las actuaciones en el ámbito de la RSE deberían tender a integrarse progresivamente en las distintas políticas de la empresa, de manera que desde el propio núcleo de la actividad empresarial se extienda a los distintos procesos y sistemas de gestión. La RSE busca la mejora continua y la eficiencia del proyecto empresarial.
- Adaptabilidad y flexibilidad: Las iniciativas que se emprenden en el ámbito de la RSE no pueden vincularse a un marco excesivamente rígido, sino permitir que las particularidades de la naturaleza del negocio, ámbito geográfico de operación, tamaño de la empresa y otras especificidades sean tenidas en cuenta a la hora de ejecutar actuaciones concretas.
- Credibilidad: El objetivo básico es comunicar a las partes interesadas y a la sociedad en general las actividades empresariales desarrolladas y su repercusión en los distintos ámbitos. Para ello, se debe avanzar en la extensión y mayor uso de elementos básicos que den credibilidad y rigor a la RSE. “La transparencia es un componente esencial del debate sobre la RSE puesto que contribuye a mejorar sus prácticas y comportamiento, al tiempo que permite a las empresas y terceras partes cuantificar los resultados obtenidos”<sup>8</sup> (Bruselas, 2.7.2002.COM (2002) 347 final. Comunicación de la Comisión relativa a la responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible).

---

<sup>7</sup> Recogidos en el documento “La responsabilidad social de las empresas. Dialogo social”. <http://www.plataformaongs.org/biblioteca/documentos//archivo/29303.html>

<sup>8</sup> [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2002/com2002\\_0347es01.pdf](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2002/com2002_0347es01.pdf)



- Globalidad: Es evidente que las decisiones y las actividades de las empresas no están circunscritas a un solo país. Frecuentemente, en alguno de ellos existen vacíos legales, una legislación laboral débil (además de una falta de representación sindical) y/o instituciones ineficientes, por lo que las políticas públicas y las políticas de RSE pueden contribuir a paliar estas situaciones. La Comunicación de la Comisión, reconoce el carácter global de la RSE, señalando que “la gobernanza mundial y la interrelación entre el comercio, la inversión y el desarrollo sostenible son aspectos cruciales del debate sobre la Responsabilidad Social de las Empresas”.
- Dimensión y naturaleza social: El objetivo de la RSE es reforzar la función social de la empresa teniendo en cuenta los distintos grupos de interés (trabajadores, clientes, accionistas, proveedores, consumidores, medio ambiente, derechos humanos, etc.) que son, en última instancia, los beneficiarios de los resultados de los procesos productivos.
- Dimensión y naturaleza medioambiental: Está vinculada estrechamente al concepto de desarrollo sostenible, entendiéndolo como la vía de asegurar que el crecimiento económico y social satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias. Teniendo en cuenta la situación actual, las estrategias de los poderes públicos en materia medioambiental deberían propiciar la implicación de las empresas, los sindicatos y las organizaciones de ciudadanos, ya que la desatención o los ataques al medio ambiente pueden provocar violaciones de los derechos económicos, sociales y culturales de las personas que trabajan y viven en ese ambiente afectado.
- Implicación y participación de los trabajadores: Se considera que la participación e implicación de los trabajadores en las estrategias y políticas de RSE es un buen instrumento para el desarrollo y el fomento de las mejores prácticas de responsabilidad social, en aspectos tales como el aprendizaje y la formación, la organización del trabajo, la igualdad de oportunidades, la inclusión social, el cambio industrial y las reestructuraciones.

### **3. DIMENSIONES DE LA RSE**

Según la propia diferenciación que hace el Libro Verde de la Comisión Europea (Bruselas, 18.7.2001 COM 2001 366 final “Libro Verde. Fomentar un marco

europeo para la responsabilidad social de las empresas” Comisión de las Comunidades Europeas)<sup>9</sup>, se pueden distinguir dos dimensiones: interna y externa.

La primera engloba fundamentalmente al personal y al ambiente, en lo referente a cuestiones como la gestión de los recursos humanos, la salud y seguridad en el trabajo, la gestión del cambio y la gestión de los recursos naturales empleados en la producción.

En cuanto a la dimensión externa, recoge las relaciones de la empresa con las comunidades, socios, proveedores, inversores, clientes, ONG, así como la consideración del respeto de los derechos humanos y las preocupaciones ambientales globales.

### **3.1. Dimensión interna**

Afecta al personal y se preocupa por los cambios tecnológicos y organizativos y por la utilización de los recursos naturales en la producción. Se centra en la gestión de los siguientes ámbitos:

#### **a. Gestión de recursos humanos**

Se engloban actividades relacionadas con:

- Inversión en programas de formación permanente.
- Mayor responsabilidad de los trabajadores.
- Búsqueda de un mayor equilibrio entre trabajo, familia e ocio.
- Garantía de igualdad de retribución y derechos laborales para mujeres.
- Aplicación de prácticas responsables de contratación no discriminatorias que faciliten la incorporación de personas pertenecientes a colectivos como minorías étnicas, trabajadores de mayor edad, mujeres, desempleados de larga duración, etc.

#### **b. Salud y seguridad en el trabajo**

Implica:

- Identificar los riesgos potenciales y tomar acciones preventivas.

---

<sup>9</sup> Bruselas, 18.7.2001 COM (2001) 366 final “Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas” Comisión de las Comunidades Europeas.  
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.del?uri=COM:2001:0366:FIN:ES:PDF>

- Involucrar a la plantilla de personal, que a buen seguro tiene un mayor conocimiento de los problemas y, por tanto, de las posibles soluciones.
- Asegurarse de que todos los trabajadores conozcan los procedimientos en la materia.
- Comprobar de manera sistemática y periódica el cumplimiento de la legislación en esta materia.

#### **c. Adaptación al cambio**

Especialmente en situaciones de reestructuración empresarial, se hace necesario:

- Preservar la moral y motivación de los trabajadores.
- Equilibrar y tener en cuenta los intereses y preocupaciones de todas las personas afectadas por los cambios.
- Fomentar la información y las consultas a las partes afectadas.
- Ofertar cursos de reciclaje profesional al personal en caso necesario.

#### **d. Gestión del cambio ambiental**

- Conocer y cumplir la normativa ambiental aplicable.
- Gestionar el consumo de agua, electricidad, gas, materiales...
- Reducir las emisiones y residuos, gestionando las fuentes y seleccionando los recursos.
- Apostar por el reciclado de los residuos y de los productos fabricados.
- Implicar a toda la organización en el respecto al entorno.
- Impulsar la ecoeficiencia y el ecodiseño de los procesos productivos y los productos y servicios.
- Implantar sistemas de gestión ambiental (como ISO 1400 y EMAS)<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> Los sistemas de gestión ambiental están basados en normas de referencia ISO 14000, de las cuales la más extendida es la norma ISO 14001:2004. El reglamento EMAS, otro sistema de gestión ambiental, está basado en la norma ISO 14001 pero con requisitos adicionales como realizar una revisión ambiental inicial y dar cuenta periódicamente del funcionamiento de dicho sistema a través de una declaración medioambiental verificada por organismos independientes.

La norma ISO 14000 es una norma de gestión ambiental que, una vez implantada, afectará todos los aspectos de la gestión de una organización en sus responsabilidades ambientales y ayudará a las organizaciones a tratar sistemáticamente asuntos ambientales, con el fin de mejorar el comportamiento ambiental y las oportunidades de beneficio económico.

### **3.2. Dimensión externa**

La RSE externa incluye las relaciones con las comunidades y otros agentes con los que la empresa mantiene relación como socios comerciales, consumidores, autoridades locales y ONG, entre otros:

#### **a. Comunidades locales**

Las empresas contribuyen al desarrollo de las comunidades en las que inciden proporcionando puestos de trabajo, salarios, prestaciones sociales e ingresos fiscales. Actuaciones concretas en este ámbito serían:

- Dar preferencia a las entidades proveedoras locales.
- Creación de empleo en el ámbito local de influencia.
- Donaciones o patrocinios a ONG, iniciativas sociales, deportivas, culturales, ambientales, de cooperación al desarrollo...
- Voluntariado corporativo.

#### **b. Socios comerciales, proveedores y clientes.**

La RSE de la empresa se proyecta hacia sus socios, hacia la cadena de suministro y, finalmente, hacia sus clientes, lo que hace necesario:

- Conocer el grado de satisfacción y fidelidad de los clientes, proveedores y socios comerciales, fomentando la comunicación fluida.
- Implantar principios éticos en la política de compras y en materia de comercialización y publicidad, así como en los derechos de los consumidores.
- Garantizar la seguridad, trazabilidad y calidad de las materias primas y del producto o servicio final.
- Creación de asociaciones que fomenten la RSE.

#### **c. Desarrollo sostenible**

Las empresas pueden contribuir a conseguir mejoras sociales y ambientales a través de:

- La información sobre los aspectos ambientales y sociales contemplados en el producto y/o servicio a producir o prestar.

- La extensión de buenas prácticas ambientales buscando la implicación de entidades proveedoras y clientes.
- La adopción de códigos de conducta en materia de derechos humanos, condiciones laborales y gestión ambiental a imponer a las entidades comercialmente asociadas a ella.

#### 4. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA RSE

Las estrategias basadas en la RSE e integradas de manera coherente en la gestión empresarial pueden contribuir de modo positivo a diversos ámbitos de su funcionamiento y desempeño.

No obstante, a pesar de las ventajas de la RSE hay razones a favor y en contra de la misma que contribuyen a esclarecer este tema (Díez de Castro et al, 2002).

A FAVOR	EN CONTRA
1. Las empresas son parte integrante de la sociedad en general	Las empresas deben dedicarse a aquello que saben hacer y su misión es producir aquello que la gente desea de la forma más eficaz posible
2. Las empresas deben recompensar no sólo a propietarios o accionistas, sino a cualquier otra persona involucrada (clientes, consumidores, proveedores, empleados)	Los recursos de la empresa deben dirigirse a lograr el principio del máximo beneficio
3. La RSE es rentable a medio y largo plazo	Solventar los problemas de la sociedad es competencia de otros órganos e instituciones
4. Las empresas tienen personas y medios técnicos cualificados para afrontar gran parte de los problemas que afectan a la sociedad	Los clientes saldrían perjudicados porque se produciría un aumento generalizado de precios
5. Las intervenciones públicas se producirían en la medida en que las empresas no asuman las responsabilidades. Las empresas tienen ya el poder económico.	Si invaden otros campos acabarían poseyendo el social y político

Siguiendo la diferenciación de las dimensiones de la RSE indicadas anteriormente, también podemos establecer ventajas de carácter interno (derivadas de la dimensión interna) y ventajas de carácter externo (vinculadas a la dimensión externa):

#### Ventajas internas:

- Fidelidad del personal a la empresa, mayor implicación en la gestión empresarial y aumento de la motivación y de la productividad.
- Fidelización de los clientes.
- Aumento de la calificación y capacidades de los empleados.
- Diferenciación frente a la competencia e incremento de los ingresos.
- Mejora de la calidad de productos y servicios.
- Incremento de la eficiencia de los procesos productivos, ahorro de costes y mayor potencial de innovación y, por lo tanto, mejora de la competitividad.
- Mayor capacidad de adaptación frente a los cambios y gestión de crisis.

#### Ventajas externas:

- Mayor facilidad para cumplir con la normativa vigente.
- Mejora de la imagen y reputación.
- Mayores puntuaciones en contratos con las administraciones públicas y obtención de subvenciones o ayudas y reconocimientos oficiales.
- Fortalecimiento del tejido económico y social local y refuerzo de las relaciones con las comunidades locales.
- Nuevas oportunidades de negocio y reducción del riesgo empresarial.
- Mejora de las relaciones y condiciones contractuales con entidades proveedoras y distribuidoras.
- Contribución positiva a un desarrollo sostenible.

### 5. GRUPOS DE INTERÉS

El término grupo de interés (*stakeholders*)<sup>11</sup> se ha ido imponiendo progresivamente para designar a todas las personas, grupos u organizaciones que mantienen una relación directa o indirecta con la empresa. Entre ellos podemos destacar: organizaciones empresariales, trabajadores y sus representantes, clientes, proveedores, administraciones públicas, accionistas, entidades financieras.

---

<sup>11</sup> El término Stakeholder lo acuñó R. Edward Freeman y lo definió como “aquellos grupos que pueden afectar o ser afectados por el logro de los propósitos de la organización”. Stockholders and Stakeholders: A New Perspective on Corporate Governance (1983) – Freeman con David Reed, California Management Review, Spring 25(3):88- 106.

La RSE es por tanto la forma que tienen las empresas y demás organizaciones de relacionarse con los grupos de interés, que, de un modo u otro, se ven afectados por su actividad.

A continuación se identifican de manera genérica cuales son los principales grupos y sus intereses básicos en la empresa:

<b>GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>INTERESES EN LA EMPRESA</b>
<b>Accionistas</b>	Información y transparencia Maximización del valor de la acción y el dividendo
<b>Entidades financieras</b>	Solvencia Liquidez
<b>Administraciones públicas</b>	Impuestos (sobre el beneficio, IVA) Cumplimiento con la legislación
<b>Clientes</b>	Calidad Cumplimiento de garantías Información y transparencia Atención y servicio pos-venta
<b>Personal</b>	Condiciones laborales justas Salario adecuado al esfuerzo Promoción y crecimiento profesional Libertad de asociación y derechos de negociación Información y transparencia Igualdad de trato Horarios Seguridad y salud laboral
<b>Proveedores</b>	Condiciones justas en los contratos Colaboración
<b>Ambiente</b>	Racionalización del consumos de recursos Reducción de residuos, emisiones y vertidos Utilización de energías limpias
<b>Comunidades locales</b>	Creación de empleo Integración y desarrollo regional
<b>Empresas competidoras</b>	Competencia leal Políticas de sector o gremio

## **6. ACTUACIONES DE RSE CON CADA GRUPO DE INTERÉS**

Tanto en el diseño como en la propia implantación del sistema de gestión de la RSE pueden tenerse en cuenta los siguientes compromisos a adquirir con cada grupo de interés:

### **6.1. Comportamiento ante los accionistas**

- a) Eficacia y eficiencia en la gestión para generar el máximo beneficio económico, social y ambiental de forma sostenible.

b) Representación y gobierno: Respetar los derechos de los accionistas en cuanto a información, representación, derecho de voto y participación en los órganos de gobierno de la empresa.

c) Comunicación-Información: Informar de manera veraz y a tiempo sobre las decisiones de la organización y los resultados económicos, sociales y ambientales.

## **6.2. Comportamiento ante el personal de la empresa**

a) Crear talento colectivo: realizando una política innovadora que convierta a los trabajadores en el principal activo de la empresa y en una de las más importantes ventajas competitivas

b) Mejora de las condiciones de trabajo: aunque el respeto por la legislación relativa a los temas de contratación, seguridad y salud en el puesto de trabajo pueda ser suficiente para satisfacer las necesidades básicas de los trabajadores, un compromiso visible con la mejora de las condiciones de trabajo, con su desarrollo profesional y con su bienestar personal demostrará que realmente los valora como personas y que considera su contribución al negocio.

c) Involucrar a los trabajadores le permite a la empresa obtener algo más de su personal en forma de ideas, compromiso y lealtad, aumentando su motivación y eficiencia. Las empresas son básicamente organizaciones humanas que dependen de una red y de relaciones internas y externas vitales para la prosperidad de toda la sociedad. De cómo se gestionen estas relaciones laborales dependerá el éxito de la empresa.

d) Formación: fomentar y facilitar la formación profesional continua.

e) Comunicación-Información: proporcionar al personal de la empresa y a sus representantes la información oportuna, completa, clara y comprensible que necesiten sobre la empresa, el puesto de trabajo y la relación laboral, así como sobre sus derechos y deberes y sobre el sistema de gestión de RSE y sus resultados.



### **6.3. Comportamiento ante los clientes**

- a) Promociones y publicidad: en la comercialización de los productos o servicios no se utilizarán promociones o publicidad engañosas o que inciten a conductas ilegales, no éticas o peligrosas.
- b) Proceso de contratación: compromiso de no recurrir a prácticas engañosas, proporcionar presupuesto de los productos que así lo requieran, así como justificante o factura de los productos o servicios ofrecidos por la empresa.
- c) Confidencialidad: mantener la debida confidencialidad en las relaciones con los clientes y el respeto a la privacidad de sus datos.
- d) Atención a clientes: establecer procedimientos definidos para el tratamiento de las sugerencias, quejas y reclamaciones de la clientela.
- e) Comunicación-Información: proporcionar información detallada sobre las características de los bienes y servicios (origen, materiales de su composición, etc.); los precios, plazos, garantías, seguros e impuestos; los riesgos para la salud, seguridad y medioambiente; las instrucciones sobre el uso adecuado de los bienes y servicios ofrecidos; y sus derechos y deberes.

### **6.4. Comportamiento ante proveedores**

- a) Responsabilidad: fomentar y, en la medida de lo posible, asegurar el establecimiento de un sistema de gestión de la RSE para los proveedores.
- b) Confidencialidad: mantener la debida confidencialidad en todas las relaciones con los proveedores.
- c) Honestidad: adoptar las medidas adecuadas para garantizar que las relaciones con los proveedores excluyan pagos, regalos u otras prácticas que puedan restar libertad a ambas partes para actuar siempre con honestidad y de acuerdo con los legítimos intereses de sus respectivas empresas.
- d) Comunicación-Información: informar sobre toda cuestión que les sea relevante por su contrato o relación.

### **6.5. Comportamiento ante la Administración**

- a) Colaboración y transparencia.
- b) No injerencia en actividades políticas.
- c) Rechazo de beneficios ilegítimos: la empresa, el personal directivo y los trabajadores se abstendrán de buscar o aceptar un trato ilegítimo de favor por parte de las administraciones en el marco legal o en las condiciones financieras, fiscales, comerciales, etc.
- d) Honestidad y lucha contra la corrupción: las relaciones de la empresa con las autoridades políticas y los funcionarios públicos serán estrictamente profesionales. Se establecerán procedimientos para impedir que el personal directivo y trabajador lleven a cabo, directa o indirectamente, pagos, regalos u otras atenciones que supongan un soborno o permitan una extorsión con funcionarios, gobernantes, políticos, legisladores, partidos, etc.
- e) Comunicación-Información: facilitar el acceso a los datos e información sobre el cumplimiento de los deberes legales (administrativos, contables, fiscales).

### **6.6. Comportamiento ante la Comunidad/Sociedad/Medio ambiente**

- a) Adecuación al entorno: Reconocer leyes, reglamentos y prácticas administrativas locales así como políticas sociales, económicas, ambientales y culturales.
- b) Diálogo: mantener acciones concretas dirigidas a la información, el diálogo, y la consulta con organizaciones representativas de las comunidades interesadas. La empresa se comprometerá a dialogar y llegar a un acuerdo, en caso de conflicto con esas organizaciones, manteniendo relaciones de igualdad y respeto entre las partes y dando el mismo protagonismo a sectores socialmente más desfavorecidos.
- c) Colaboración: contribuir al progreso social mediante las actividades que le sean propias y fomentar, con actividades adicionales, en la medida de sus posibilidades, el desarrollo de la comunidad donde ejerce su actividad.

d) Respeto a la sociedad: respetar el derecho de participación de todas las personas en el desarrollo económico, medioambiental, político, social, laboral y cultural, de forma tal que todos los derechos humanos y libertades fundamentales puedan ser realizados, y que pueda lograrse el desarrollo sostenible.

e) Comunidades locales: respetar los derechos de las comunidades locales afectadas por sus actividades a poseer, desarrollar, controlar, proteger y usar libremente sus tierras u otros recursos naturales, culturales, tradiciones, costumbres o de propiedad intelectual. La empresa debe evitar poner en peligro la salud y el medio ambiente local.

f) Protección del medio ambiente: adoptar patrones de producción y consumo primando el principio de prevención y precaución. Asumir en todo caso las reparaciones de los daños ambientales provocados. Respetar los procesos vitales de los ecosistemas y su viabilidad. Respetar a los animales, evitando su maltrato y sufrimiento, así como la experimentación con ellos en condiciones que puedan suponer algún tipo de agresión o penalidad.

g) Comunicación-Información: informar a la comunidad de forma clara y oportuna de los compromisos y resultados del sistema de gestión de la RSE.

## **7. PAPEL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA Y DE LOS EMPRESARIOS.**

El personal de la empresa no sólo se relaciona con la empresa a través de su contrato laboral, sino que actúan también como consumidores de sus productos o servicios, pertenecen a la comunidad local en la que la empresa desarrolla su actividad e incluso pueden tener algún tipo de participación en el capital de la misma.

Así, los trabajadores y sus representantes sindicales pueden desarrollar diversos roles o papeles en relación con la RSE de su empresa:

- Como personal implicado en procesos productivos que consumen y generan residuos y contaminación y tienen impactos sociales, deben tener acceso a la información sobre el comportamiento de la empresa; y se les debe facilitar la formación adecuada para que la realización de su trabajo sea socialmente responsable.

- Como sindicalistas promoverán la creación de espacios de diálogo y cooperación en los centros de trabajo, y participarán en auditorías y estudios de impacto ambiental y social, así como en el análisis de las necesidades de formación de los trabajadores y las trabajadoras.
- Como consumidores, su comportamiento en la elección de los productos envía señales al mercado para que se comporte también de una manera socialmente responsable.
- Como ciudadanos, deben participar en las actividades ambientales y sociales promovidas en el ámbito local de su comunidad.

De este modo, el personal de la empresa tiene, si cabe, una responsabilidad superior a la de otros grupos de interés para exigir de la empresa un comportamiento socialmente responsable.

El éxito de un sistema de gestión de la RSE depende en gran medida de la implicación del personal y sus representantes sindicales. Deben ser los motores de la RSE mediante el diálogo constante con la dirección, participando activamente en el diseño e implantación de sistemas de gestión y recibiendo información clara sobre sus resultados.

Por otro lado, antes de implantar la RSE, los empresarios deben reconocer que existe una dimensión social inherente a todas sus responsabilidades, al igual que existe una dimensión económica en el ejercicio de todas sus responsabilidades.

La RSE debe sustentarse en cuatro pilares:

- La empresa debe ser rentable (responsabilidad económica o cumplimiento con sus deberes económicos)
- Debe cumplir la ley (responsabilidad legal o cumplimiento con sus deberes legales)
- Debe mantener un comportamiento ético (responsabilidad ética o cumplimiento con sus deberes éticos)
- Debe devolver a la sociedad parte de lo que esta le entrega (responsabilidad filantrópica o ser una buena empresa ciudadana).

Así, los empresarios deben encontrar un equilibrio entre las decisiones económicas y los factores sociales y ambientales. En esto consiste la gestión de la RSE.

La negociación colectiva y la firma de pactos y acuerdos entre empresa y personal, serán los métodos para instrumentar la participación en el diseño e implantación del sistema de gestión de la RSE.<sup>12</sup> (<http://dialogosocialgalicia.com>)

Los objetivos fundamentales de los dichos acuerdos y pactos deberían:

- a)** Promover la ratificación de los convenios de la Organización Internacional del Trabajo y promulgar la legislación nacional pertinente;
- b)** Establecer mecanismos bipartitos (empresa-trabajadores) y tripartitos (gobierno-empresa-trabajadores) en materia de seguridad, salud y desarrollo sostenible;
- c)** Incrementar el número de convenios colectivos destinados a lograr un desarrollo sostenible;

---

<sup>12</sup> El 31/01/2007, la Xunta de Galicia, la Confederación de Empresarios de Galicia (CEG), UXT-Galicia y CC.OO. de Galicia acuerdan apostar por el fomento de la RSE. Dentro del proceso que se dio en llamar “Diálogo Social en Galicia”, en la Mesa 2-Marco Gallego de Participación Institucional y de Relaciones Laborales, se acordaron 26 principios o líneas de actuación que incidían en políticas, medidas y planes a desarrollar en esta materia en Galicia, entre los que se destacan los siguientes:

- Campañas de sensibilización e información para los distintos grupos de interés
- Contar con el papel fundamental que pueden desempeñar los medios de comunicación en la divulgación e promoción da RSE.
- Fomentar la adopción de criterios de RSC por parte de los consumidores a través del establecimiento de sellos sociales o ayudas para crearlos.
- Promover acciones de sensibilización, formación e intercambio de buenas prácticas para empresas.
- Fomentar la transparencia informativa en asuntos de RSE.
- Creación del Observatorio de la RSE en Galicia.
- Impulsar la implantación en las empresas de sistemas de gestión que integren en la mayor medida posible los aspectos ambientales, sociales, económicos y de calidad.
- Mejorar las condiciones laborales de los trabajadores. Se exigen una mayor participación del personal y de sus representantes en un diálogo bilateral permanente.
- Importancia de unas relaciones laborales de calidad.
- Fomentar la igualdad entre hombres y mujeres en todos los ámbitos de la empresa.
- Proporcionar formación permanente en RSE.
- Crear líneas o programas de ayudas a las empresas que obtengan determinados parámetros en RSE.
- La RSE forma parte de una estrategia para al mejora de la productividad.
- Conciliar a protección ambiental y el crecimiento económico.
- Implantar programas de desarrollo de proveedores y una política de compras y contrataciones que prime la RSE de las empresas proveedoras.
- Impulso de la RSE en la contratación pública.

- d) Reducir los accidentes, las lesiones y las enfermedades laborales, computados según métodos estadísticos reconocidos;
- e) Fomentar la calidad en el empleo así como la defensa de colectivos vulnerables o especiales y promover la igualdad de género;
- f) Colaborar en los procesos de cambio y reestructuración empresarial velando no sólo por los intereses de los trabajadores y las trabajadoras sino también por la continuidad de la empresa.
- g) Incrementar las medidas relativas a la educación, la capacitación y la readaptación profesional del personal de la empresa, especialmente en las esferas de la salud, la seguridad en el trabajo y del medio ambiente;

## **8. GESTIÓN DE LA RSE**

La gestión de la RSE requiere en primer lugar la identificación de aquellos aspectos clave en los que el empresariado se debe centrar para evitar o solucionar los potenciales conflictos con los diversos grupos de interés y para lograr de manera simultánea la consecución de objetivos económicos, ambientales y sociales.

Esto le permitirá proponer y escoger acciones estratégicas concretas para iniciar la integración de la RSE en la gestión empresarial, fijando en la medida de lo posible objetivos cuantificables y medibles. Para poder controlar el progreso en el cumplimiento de estos objetivos, será preciso establecer un sistema de indicadores, pudiendo para ello seguir el modelo propuesto por la *Global Reporting Initiative*, que establece unas pautas generales para medir y comunicar la RSE.

A partir de la definición de los indicadores y acciones estratégicas de la RSE, estos se deben alinear con los distintos sistemas de dirección en el conjunto de la empresa. Para eso puede ser interesante la creación de un comité de RSE en la empresa, así como el logro de la implicación de todas las personas que integran la empresa en la consecución de los objetivos de la RSE fijados. Resultará también conveniente adecuar los sistemas de contabilidad y control de gestión para recoger información sobre el cumplimiento de estos objetivos y los costes y beneficios incurridos y para elaborar informes que permitan comunicar a todos los grupos de interés cuál es la estrategia de la RSE de la empresa. Un efectivo plan de comunicación y formación es especialmente necesario para el logro del compromiso de todo el personal de la empresa con los objetivos de la RSE.

Los sistemas de gestión de la RSE deben permitir integrar todas las actuaciones en materia de RSE en un marco común y coherente de acción acorde con los objetivos generales de la empresa.

El DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN de la RSE debería incluir:

- **Definición de la política y principios de la RSE.** La política de RSE recogerá el compromiso de la empresa con sus diversos grupos de interés y con el logro conjunto de objetivos económicos, ambientales y sociales, yendo más allá de lo exigido por la normativa legal.
- **Elaboración de un código interno de conducta.** En el que se impongan determinados criterios y actuaciones acordes con la política de RSE.
- **Diseño de planes de actuación y elaboración de un manual de gestión de la RSE.** Debería recoger:
  - a) Identificación de personas responsables de la puesta en práctica de la política de RSE y la aplicación del código interno de conducta.
  - b) Identificación de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés así como los compromisos adquiridos por la organización para su satisfacción.
  - c) Establecimiento de un plan de formación y sensibilización.
  - d) Realización de un plan de comunicación interna y externa.
  - e) Elaboración de procedimientos e instrucciones para implantar el sistema de gestión de la RSE.
  - f) Establecimiento de objetivos e identificación de indicadores que permitan realizar su seguimiento y gestión.
  - g) Identificación de recursos materiales y financieros.
  - h) Identificación de la estructura organizativa, funciones, responsabilidades y autoridad: Debe existir una persona responsable del sistema de gestión, con autoridad e independencia suficiente para asegurar la implantación eficaz del sistema de gestión. Por otra parte, puede constituirse un Comité de gestión de la RSE, formado por representantes de las diferentes áreas de gestión, incluida la alta dirección, para facilitar la fijación de los objetivos del sistema y el control de su cumplimiento.

## 9. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

Requerirá atender a diversos ámbitos:

- **Control operativo:** Establecer los mecanismos precisos de control para implantar los planes y mantener bajo control las actividades con el fin de conseguir los objetivos establecidos.
- **Recursos humanos:** La organización debe facilitar los recursos humanos necesarios para la implantación, mantenimiento, verificación y medición, revisión y mejora del sistema de gestión con las calificaciones, capacitación y formación necesarias.
- **Otros recursos:** Facilitar y mantener los recursos materiales y financieros necesarios, para hacer efectivo el sistema de gestión.
- **Divulgación y formación:** Asegurar que los requerimientos del sistema de gestión sean conocidos, entendidos y aplicados por todo el personal y los proveedores mediante la divulgación y formación suficiente.
- **Documentación y su control:** Definir y gestionar la documentación necesaria para el correcto funcionamiento del sistema de gestión de la RSE.
- **Comunicación:** Establecer los flujos y procesos de comunicación, información y consulta con los grupos de interés. La empresa establecerá los procedimientos para comunicar regularmente a todos los grupos de interés a información relativa al funcionamiento del sistema de gestión de la RSE. Uno de ellos puede ser la elaboración de la Memoria de RSE de la empresa, de acuerdo con el modelo propuesto por la *Global Reporting Initiative*.
- **Medición y seguimiento:** Establecer los métodos por los cuales la organización comprueba la evolución de los impactos positivos o negativos sobre los aspectos de la RSE identificados. La organización debe determinar las verificaciones, mediciones y auditorías a realizar sobre los aspectos identificados, así como su sistemática, alcance, herramientas y recursos para realizarlas. Deberá establecer y aplicar procedimientos para la gestión de las no conformidades con el objeto de corregirlas y remediar sus consecuencias.
- **Mejora continua:** La empresa debe orientar su sistema de gestión de la RSE hacia la mejora continua mediante la implantación eficaz de acciones positivas dirigidas a aumentar su eficacia y eficiencia.
- **Revisión del sistema:** La revisión del sistema debe realizarse de forma periódica, utilizando las informaciones más representativas de los indicadores, cumplimiento de objetivos, no conformidades, acciones de mejora, acciones



correctivas y acciones preventivas, resultados de las auditorías y otros de importancia para el sistema. Esta información es básica para la elaboración de documentos de información a los grupos de interés tales como la Memoria de la RSE de la organización.

## **10. HERRAMIENTAS PARA LA IMPLANTACIÓN**

Las organizaciones que deseen diseñar e implantar estrategias de RSE pueden inspirarse en diversos marcos de referencia y emplear diferentes tipos de herramientas. Se recogen a continuación algunos de los más relevantes, incluyendo algunos de los más relevantes estándares internacionales en vigor.

### **10.1. Global Reporting Initiative (GRI)<sup>13</sup>**

Es el modelo de elaboración de memorias de RSE más extendido y consensuado. Establece a nivel global las guías necesarias para aquellas organizaciones que, de manera voluntaria, pretendan emitir informes de RSE, proporcionando un marco general y común para elaborarlas de manera que se consigan prácticas de información estandarizadas para garantizar los más elevados niveles de consistencia y rigor. La Guía pretende ser aplicable a organizaciones de todo tipo, tamaño y situación. Actualmente se utiliza su tercera versión, publicada en 2006 y denominada G3. Existen además adaptaciones de la Guía para determinados sectores. La Guía se basa en la utilización de indicadores de sostenibilidad que ayudan a la empresa a evaluar su comportamiento, identificar mejoras y poder utilizar esta información en la comunicación externa e interna, pensando en su lectura por parte de cualquier grupo de interés

### **10.2. Sistema Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría (EMAS)<sup>14</sup>**

Es un instrumento reconocido en todos los estados miembros de la UE, por el cual se permite que empresas de diversos sectores se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental. Aquellas empresas que busquen acreditarse mediante el mismo están obligadas a emitir informes públicos medioambientales que deben ser verificados de forma independiente.

---

<sup>13</sup> <http://www.eticagro.com.ar/modules/smartsection/item.php?itemid=36>

<sup>14</sup> [http://europa.eu/legislation\\_summaries/other/l28022\\_es.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/other/l28022_es.htm)

### 10.3. Series ISO <sup>15</sup>

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés), es una organización no gubernamental con sede en Ginebra, que tiene por objetivo armonizar las diferentes normas sobre gestión que existen en el mundo sobre los mismos aspectos. Existen dos grandes familias de normas ISO, las 9000 sobre calidad y las 14000 sobre medio ambiente.

Además, se está desarrollando la llamada ISO 26000 sobre responsabilidad social, que no es una norma certificable, sino una guía para la gestión de la RSE en la empresa. ISO 26000 es un estándar internacional que proporciona directrices en materia de Responsabilidad Social establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO).

Será de aplicación voluntaria y no será un estándar de certificación. Se dirigirá a animar el compromiso voluntario con la responsabilidad social y aunar criterios en relación a conceptos, definiciones y métodos de evaluación.

### 10.4. Modelo de Excelencia de la EFQM <sup>16</sup>

Es una herramienta para la gestión de la calidad que posibilita orientar la organización de cara a la clientela, siendo uno de sus frutos la sensibilización del equipo directivo y de los empleados y empleadas para mejorar sus productos y/o servicios. La base del modelo es la autoevaluación, entendida como un examen global y sistemático de las actividades y resultados de una organización que se compara con un modelo de excelencia empresarial (normalmente una organización puntera).

### 10.5. OHSAS 18001<sup>17</sup>

OHSAS (Occupational Health and Safety Management Systems) son Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad Laboral que ayudan a las empresas a identificar, priorizar y gestionar la salud y los riesgos laborales como parte de sus prácticas normales de negocio. Requiere que las empresas se comprometan a eliminar o minimizar riesgos para su personal y otras partes interesadas que habían podido estar

---

<sup>15</sup> [http://www.aenor.es/Documentos/Comercial/Archivos/NOTAPREN\\_Tabla\\_AEN\\_4030\\_1.pdf](http://www.aenor.es/Documentos/Comercial/Archivos/NOTAPREN_Tabla_AEN_4030_1.pdf)  
[http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/management\\_standards/social\\_responsibility.htm](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_standards/social_responsibility.htm)

<sup>16</sup> Fundación Europea para la Gestión de la Calidad  
<http://www.efqm.org/en/tabid/132/default.aspx>

<sup>17</sup> <http://www.bsigroup.es/es/certificacion-y-auditoria/Sistemas-de-gestion/estandares-esquemas/Seguridad-y-Salud-Laboral-OHSAS18001>

expuestas a peligros asociados con sus actividades, así como a mejorarla de forma continuada como parte del ciclo de gestión normal.

#### 10.6. AA 1000<sup>18</sup>

Pretende ser un estándar mundial para asegurar la calidad y credibilidad de la información sobre RSE. Es una norma no certificable, pero auditable. Describe un conjunto de procesos que una organización puede seguir para contabilizar, gestionar y comunicar la RSE, insistiendo en la necesidad de definir las actuaciones de RSE mediante un diálogo permanente con los grupos de interés. Permite por lo tanto evaluar la madurez y calidad de los sistemas y procesos para la gestión de la sostenibilidad y la elaboración de la propia memoria de RSE.

#### 10.7. Balance Social Anual

Es una herramienta de evaluación, gestión y planificación estratégica que ayuda a las empresas a identificar oportunidades para mejorar sus resultados sociales, ambientales y financieros.

#### 10.8. Ecoetiqueta europea<sup>19</sup>

Pretende promocionar los productos con menor impacto medioambiental. Permite a las entidades fabricantes incorporar el logotipo de la Ecoetiqueta tanto en el producto como en la publicidad del mismo. Para recibirla los productos han de cumplir determinados criterios que tienen en cuenta todos los aspectos del ciclo de vida íntegro del producto, desde su producción y utilización, hasta su eliminación final.

#### 10.9. SA8000<sup>20</sup>

Se centra en la revisión y certificación de la RSE prestando especial atención a los aspectos laborales. Se basa en entender que los lugares de trabajo deben ser gestionados sin menoscabo de los derechos humanos y que la Dirección de la empresa es responsable de garantizarlos. Hace referencia a varias normas sobre derechos humanos que incluyen la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas. Distingue nueve áreas esenciales: trabajo infantil; trabajo forzado; salud y seguridad; libertad de

---

<sup>18</sup> [http://www.ingecom.biz/ingecom\\_consultoria/aa1000-rsc-ingecom.php](http://www.ingecom.biz/ingecom_consultoria/aa1000-rsc-ingecom.php)

<sup>19</sup> <http://www.consumoresponsable.org/criterios/etiquetas/europa>

<sup>20</sup> <http://www.fao.org/docrep/007/ad818s/ad818s06.htm>

asociación; discriminación; prácticas disciplinarias; horas de trabajo; remuneración; y dirección.

#### 10.10. .SGE 21 de FORÉTICA<sup>21</sup>

La norma SGE 21, Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, es la primera norma europea que establece los requisitos que debe cumplir una organización para integrar en su estrategia y gestión la RSE. Pone a disposición de las empresas una sistemática enfocada a la integración voluntaria de sus preocupaciones sociales y medioambientales en las operaciones comerciales y en las relaciones con sus grupos de interés. Es la única norma que permite, de manera voluntaria, auditar procesos y conseguir una certificación en Gestión Ética y Responsabilidad Social.

### 11. HERRAMIENTAS PARA PRINCIPIOS Y VALORES BÁSICOS DE RSE

#### 11.1. Códigos de Conducta

Son guías de comportamiento que establecen las pautas a seguir por las personas integrantes de las organizaciones en distintas situaciones, y ayudan a generar una mayor coherencia entre la misión, los valores y los principios de la empresa con sus prácticas concretas.

#### 11.2. Convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Estas normas versan sobre temas como el derecho y libertad de asociación, la negociación colectiva, abolición del trabajo forzado, igualdad de trato y oportunidad. Se consideran normas mínimas a cumplir.

#### 11.3. El Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Contiene una serie de principios relativos a la RSE a los que las empresas se adhieren de manera voluntaria, expresando el compromiso de realizar el necesario para su cumplimiento. Dicho compromiso, se expresa formal y públicamente y exige la presentación periódica de información sobre el progreso conseguido.

---

<sup>21</sup> <http://www.foretica.org/conocimiento-rse/estandares/sge-21?lang=es>

#### 11.4. Objetivos de Desarrollo del Milenio<sup>22</sup>

Constituyen un pacto refrendado por cerca de 200 países miembros de las Naciones Unidas en el que se reconocen los esfuerzos que deben emprender los países en desarrollo para conseguir un desarrollo sostenible, y la contribución que los países desarrollados pueden efectuar, destacando la importancia de que todos los países trabajen por el bien común. Se fijan ocho objetivos a cumplir en el horizonte de 2015:

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre;
2. Lograr la enseñanza primaria universal;
3. Promover la igualdad entre géneros y la autonomía de la mujer;
4. Reducir la mortalidad infantil;
5. Mejorar la salud materna;
6. Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades;
7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente;
8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

#### 11.5. Directrices de la OCDE para empresas multinacionales

Son recomendaciones aceptadas por los gobiernos de distintos países y dirigidas a las empresas multinacionales para que cumplan determinados principios en materia laboral, de medio ambiente, derechos humanos, impuestos, etc. Aunque una empresa no se adhiera a ellas o no hayan sido reconocidas por el gobierno de un país, cualquier particular puede demandar a una empresa que viole sus enunciados.

---

<sup>22</sup> <http://www.un.org/spanish/millenniumgoals/>

#### **IV. ANÁLISIS DE DATOS OBTENIDOS E INTERPRETACIÓN**

El análisis que a continuación se presenta es un trabajo **original** fruto de la investigación que he realizado de los datos elaborados en los dos últimos años, desde mayo de 2009 a mayo de 2011, por la Consellería de Trabajo de la Xunta de Galicia relacionados con el impacto que tiene la RSE en empresas gallegas.

La fuente de datos de todas las figuras que aquí se presentan es exclusivamente la “Consellería de Traballo”. Las gráficas se han obtenido tras el estudio y comparación de los datos que, con carácter semestral, ha ido publicando dicho organismo y, finalmente, las conclusiones que aparecen en este trabajo de fin de grado se basan en la interpretación de estos resultados.

Debe destacarse que ninguna de estas gráficas que aquí se presentan forma parte de los informes publicados. El trabajo de análisis, interpretación y síntesis es, por tanto, totalmente original y la información que aquí se proporciona, recogida en la amplitud temporal reseñada, no está en ningún documento publicado hasta la fecha

La interpretación se ha realizado apoyándose en técnicas de análisis cualitativo consistente en discusiones guiadas con expertos en RSE en Galicia para incorporar sus experiencias y creencias a respecto de los resultados obtenidos. Se ha entrevistado a la principal experta con responsabilidad en la administración pública perteneciente a la Consellería de Traballo de la Xunta de Galicia, a un miembro de un sindicato que ha participado en la redacción del Acuerdo Social de 31/01/2007 (“Acordo a prol da responsabilidade social en Galicia”) y a un empresario del sector servicios perteneciente a la pequeña empresa). La información obtenida se ha analizado sin utilizar ningún software específico.

El análisis realizado no permite extrapolar las conclusiones obtenidas al conjunto de empresas gallegas, pero sí obtener interpretaciones relevantes, delimitando áreas sobre las que profundizar.

## 1. ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS

El universo de estudio son las empresas con actividad en Galicia y de mayor facturación y se ha utilizado como directorio base la base de datos *Ardán*, de la que se ha extraído el conjunto de las 1.100 empresas de mayor facturación como fichero de trabajo.

La Consellería de Traballo envi6 1.000 encuestas en la primera fase, alcanzándose una tasa de respuesta efectiva superior al 50% ya que contestaron a la encuesta **539 empresas**. El número de negativas result6 bastante reducido, inferior al 10% de la muestra lanzada.

Se opt6, en la segunda oleada, por limitar el lanzamiento a esas 539 empresas para las que se contaba con informaci6n. La tasa de respuesta obtenida ha sido cercana al 97% contándose con la respuesta v6lida de **522 empresas**.

A lo largo de las sucesivas oleadas de encuestaci6n (5 en total) se han producido modificaciones en la muestra debido fundamentalmente a la desaparici6n de empresas por lo que fue necesario realizar alguna sustituci6n para mantener la estructura de la muestra.

Finalmente, la Consellería de Traballo detect6 que un número significativo de empresas entrevistadas formaban parte de grupos empresariales cuya política de RSE se realizaba de forma centralizada. De este modo, para evitar duplicidades que limitarían el potencial analítico de los resultados, se agregaron las respuestas de todas estas empresas en un único registro correspondiente a cada grupo empresarial.

En consecuencia, eliminados y depurados varios registros de la base de datos, la última muestra del mes de mayo de 2011 se realiz6 sobre un conjunto de **447 empresas** cuya estructura se puede considerar como representativa de todas las fases en las que se ha dividido el trabajo muestral.

La informaci6n analizada se presenta estructurada en 5 apartados que son:

- ❖ Opiniones y actitudes ante la RSE
- ❖ Donaciones y acciones
- ❖ Medio ambiente
- ❖ Proveedores y clientes
- ❖ Relaciones con la sociedad

Debe señalarse que la clasificación por tamaño empresarial se realizó sobre un volumen de empleo declarado, razón por la que aparecen microempresas en la muestra así como 8 registros que se negaron a declarar el número de ocupados y figuran, por lo tanto, como *No Clasificadas* <sup>23</sup>.

La desagregación por provincias se refiere a la localización de la sede central<sup>24</sup>.

**Estructura de la muestra:** realizada sobre un conjunto de **447 empresas**<sup>25</sup>:

<b>Estructura de la respuesta</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Rama de actividad</b>		
Primario	3	0,87
Industria	157	36,15
Construcción	82	17,53
Servicios	205	45,45
<b>Tamaño empresarial</b>		
Gran Empresa	53	11,86
Mediana Empresa	195	43,62
Pequeña Empresa	159	35,57
Microempresa	33	7,38
NC	7	1,57
<b>Provincia</b>		
A Coruña	194	43,40
Lugo	50	11,19
Ourense	36	8,05
Pontevedra	163	36,47
Fuera de Galicia	4	0,89
<b>Total</b>	<b>447</b>	<b>100,0</b>

<sup>23</sup> Nota remitida por la Consellería de Traballo en relación con la obtención de datos: *“En líneas generales se detectaron problemas a la hora de obtener respuesta debido al hecho de tratarse de una operación de cumplimentación no obligatoria. En líneas generales las empresas se encuentran muy saturadas de peticiones de información por parte de los diferentes organismos públicos, lo que dificulta la obtención de respuestas válidas”*.

<sup>24</sup> En la muestra aparecen empresas que forman parte de grupos empresariales con sede fuera de Galicia y cuya política de RSE se realiza de forma centralizada, razón por la cual en este estudio aparecen empresas de fuera de Galicia.

<sup>25</sup> De acuerdo con la propuesta técnica, el universo de estudio está constituido por las empresas con actividad de Galicia y de mayor facturación. De acuerdo con los datos de la Central de Balances de Galicia correspondientes al ejercicio 2003 (último ejercicio publicado), en Galicia operaban 100 **grandes empresas** (con más de 250 asalariados) y 809 **medianas empresas** (entre 50 y 249 asalariados).



Figura 1. Estructura de la muestra. Datos por rama de actividad. Mayo 2011

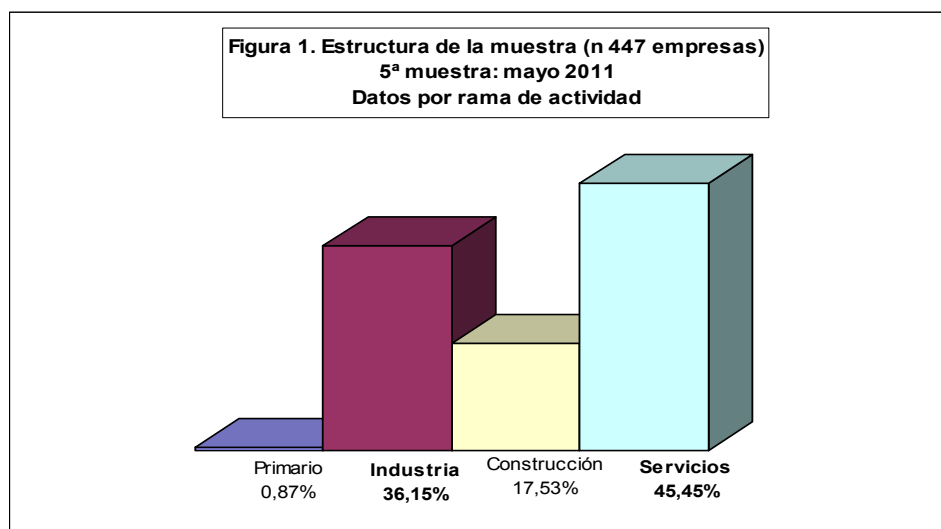


Figura 2. Estructura de la muestra Datos por tamaño empresarial. Mayo 2011

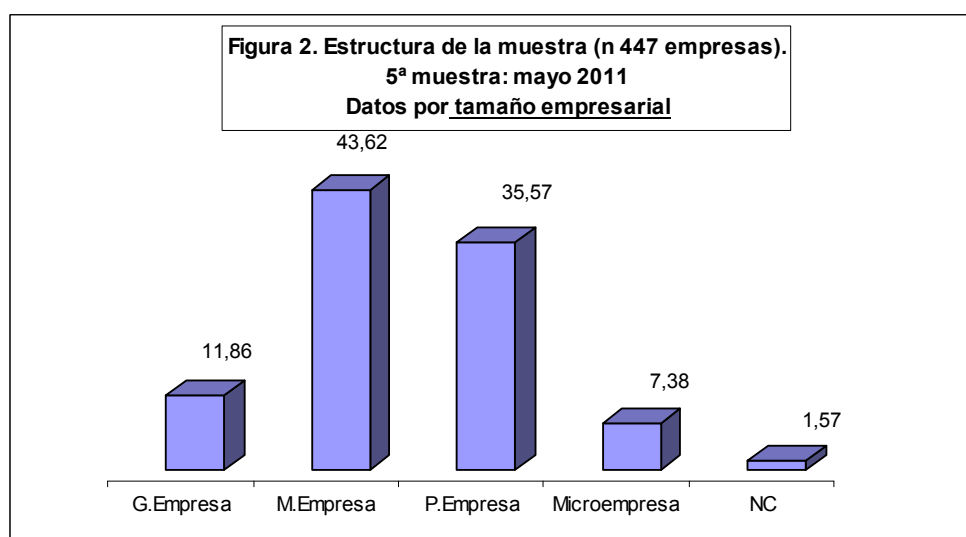
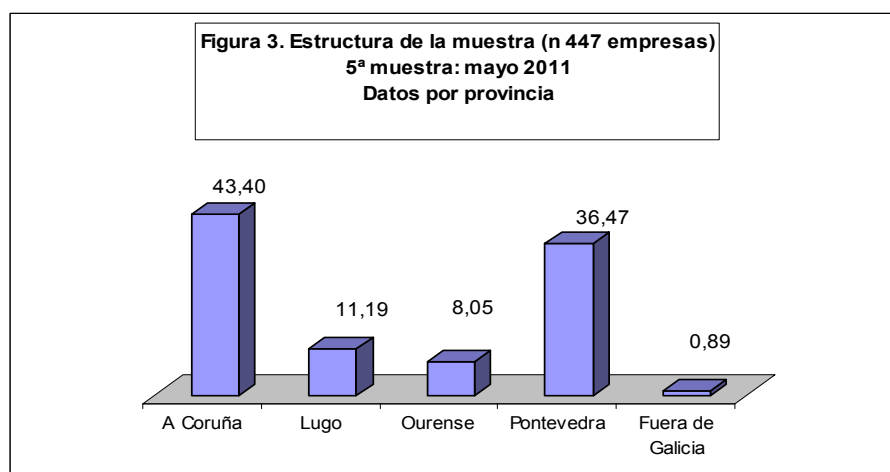
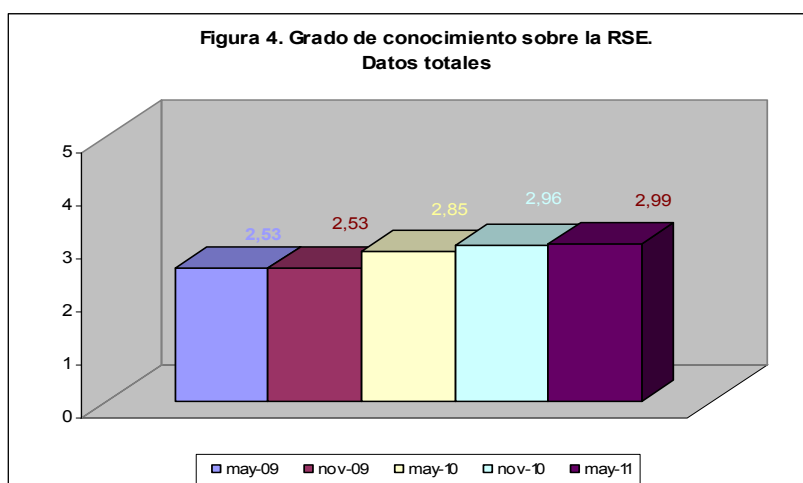


Figura 3. Estructura de la muestra Datos por provincia. Mayo 2011

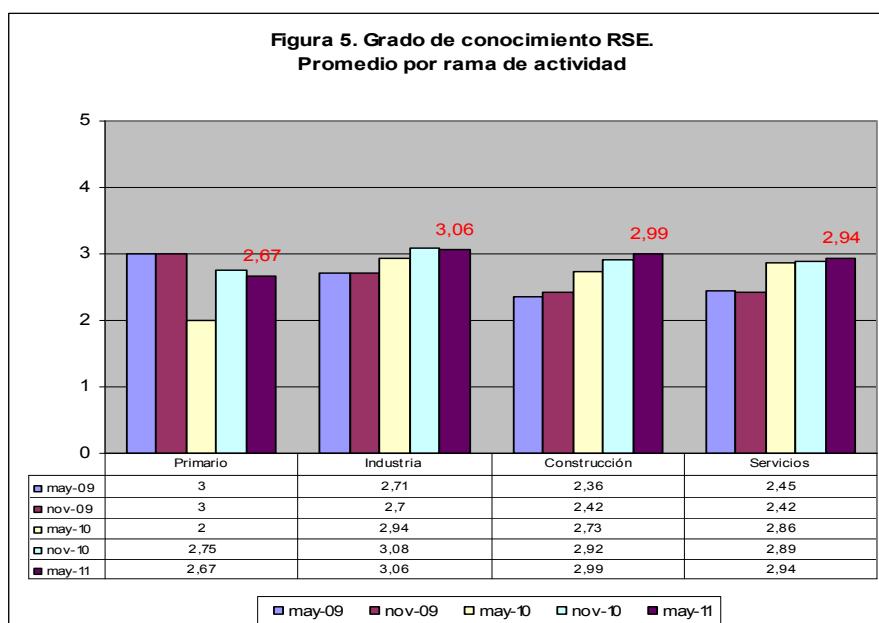


### 1.1. Opiniones y actitudes ante la RSE

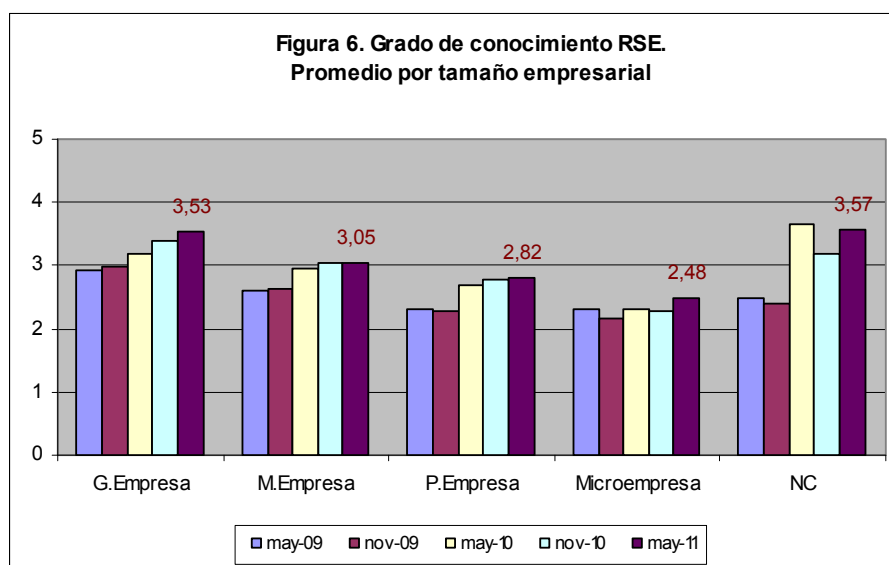
El grado de conocimiento sobre la RSE de las empresas entrevistadas alcanza un valor medio de 2,99 sobre 5. Se ha pasado de un valor inicial en mayo de 2009 del 2,53 hasta el 2,99 actual. Considero que es un resultado muy bajo teniendo en cuenta que se cumplen 2 años desde la primera fase de esta encuesta (*Figura 4*)



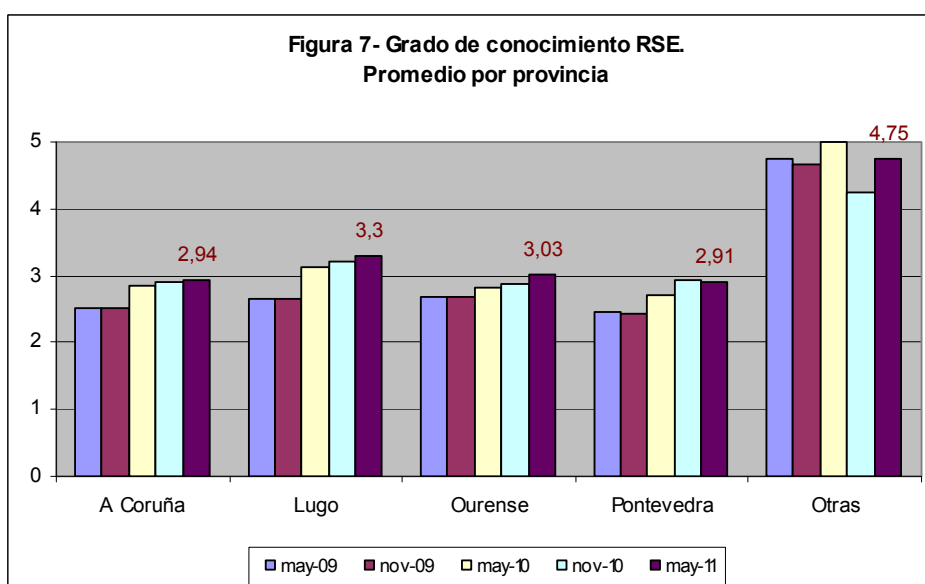
Analizando los datos por rama de actividad de la muestra de mayo de 2011, nos encontramos con que el valor más alto se presenta en la industria (3,06) y el más bajo en el sector primario (2,67). En cuanto a su evolución semestral, no existen modificaciones relevantes: en todos los sectores hay un ligero repunte y sólo se redujo en el caso del sector primario, poco representativo por su reducido tamaño muestral -3 empresas-. (*Figura 5*)



Las grandes empresas siguen siendo las más sensibles y activas en materia de RSE y así registran la máxima valoración (3,53). Es especialmente llamativo el escaso grado de conocimiento de la RSE que muestran las pequeñas empresas y las microempresas (2,82 y 2,48 respectivamente), aunque muestran una evolución ligeramente al alza en los últimos semestres (*Figura 6*)



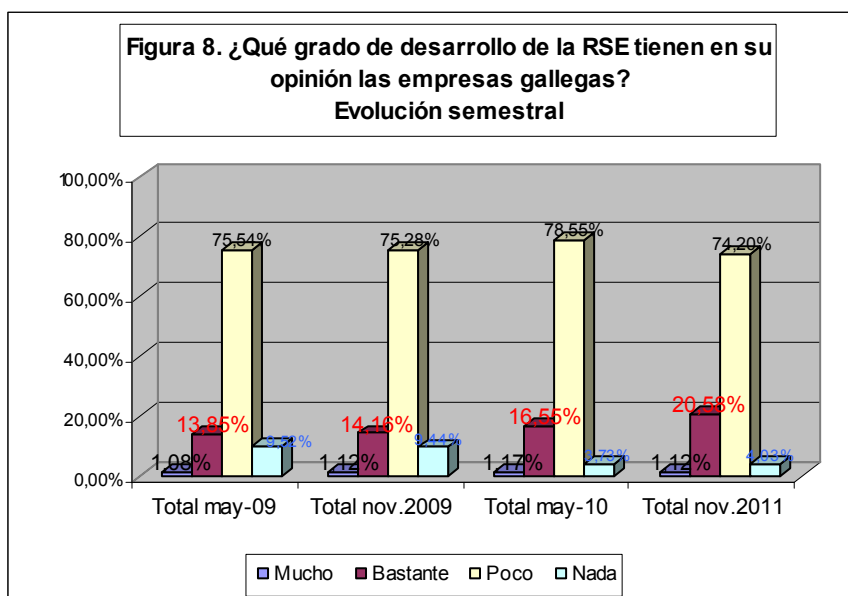
Por provincias, el análisis muestra que las empresas de fuera de Galicia presentan mejores resultados, probablemente debido a que forman parte de grandes grupos empresariales con políticas activas de RSE. Lugo es la provincia en donde se registra mayor grado de conocimiento (3,3), siendo el valor más bajo el de Pontevedra con 2,91. En todas las provincias la tendencia anual es al alza menos en Pontevedra que se estanca y sufre un ligero empeoramiento (*Figura 7*)



Si analizamos la opinión de las empresas sobre el grado de desarrollo de la RSE, nos encontramos con una evolución semestral positiva, mostrando una ligera subida, aunque se hace necesario matizar este dato, ya que aunque el ítem “*bastante*” aumenta pasando del 13,85% de mayo-09 al 20,58% de mayo-11 (*Figura 2.1*), se mantiene estable el dato de “*poco*”. Es decir, en contraposición con el aparente buen dato del aumento paulatino del grado de desarrollo de RSE, se mantiene en casi el 75% el porcentaje de empresas que consideran que las empresas gallegas tienen todavía un bajo grado de desarrollo de la RSE.

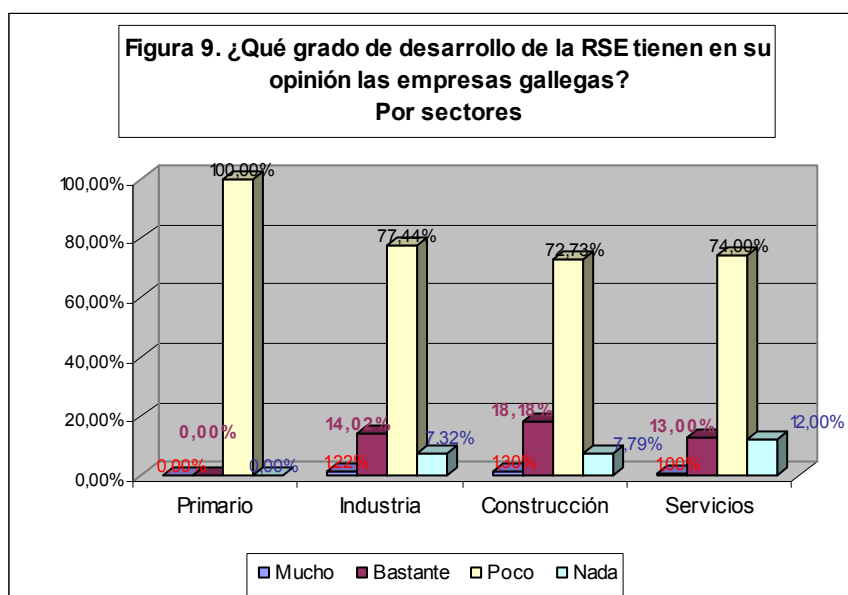
Parece que esta mejora se debe a que los encuestados que manifestaban que el grado de desarrollo era “*nada*” están cambiando de opinión y ahora creen que es “*bastante*”. Si vemos la grafica, comprobamos que el dato “*nada*” pasa en dos años de 9,52% a 4,03, es decir, aproximadamente un 5,5%, que explica en gran parte el alza del grado de bastante de 13,85% a 20,58%.

Habría que recordar aquí que las encuestas se pasan siempre a las mismas empresas con lo que parecería lógico que aumentase tanto el grado de conocimiento, como la posibilidad de que aumente también el grado de desarrollo de la RSE, aunque sólo fuese por el hecho de recibir cada 6 meses los cuestionarios. Sin embargo, vemos que no se obtienen datos que permitan apoyar esta hipótesis ya que sigue habiendo un porcentaje muy elevado de empresas (el 74,28%) que creen que no se ha avanzado nada. (*figura 8*)

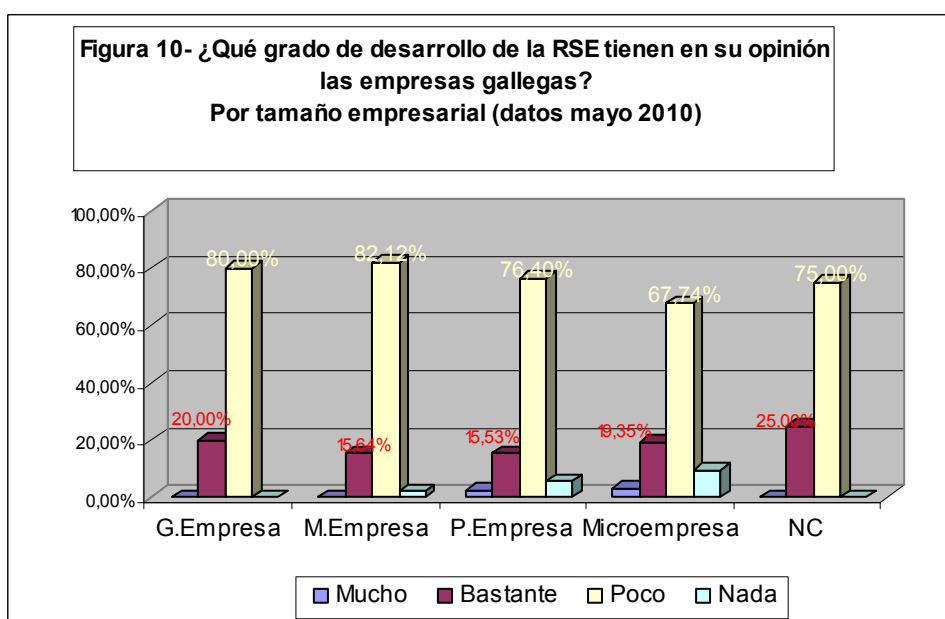


Por sectores, son las empresas de la construcción las que presentan mejores datos seguidas de las de industria y servicios (*Figura 9*). En el sector primario, la totalidad de

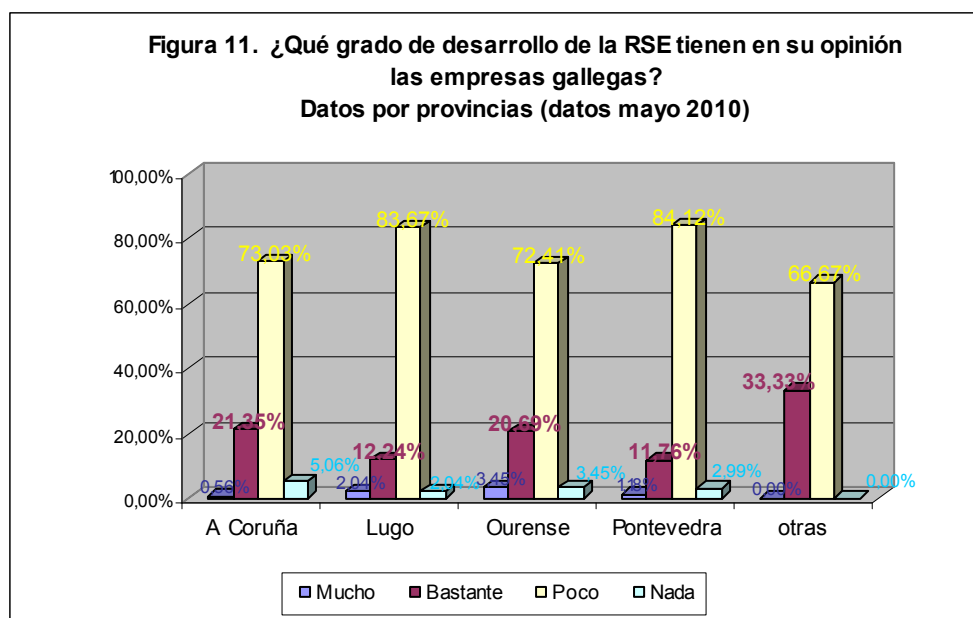
las empresas encuestadas muestran que poco es el grado de desarrollo de las políticas de RSE en Galicia.



Por tamaño empresarial, los datos son muy similares siendo las grandes empresas las que presentan mejores datos seguidas de las microempresas (*Figura 10*). El 20% de las grandes empresas declaran tener un alto grado de desarrollo de RSE, seguidas curiosamente de las microempresas. En un segundo bloque estarían las pequeñas y medianas empresas con porcentajes que sobrepasan ligeramente el 15%. Aunque quizás el dato destacable sea que alrededor del 75-80% de todas las empresas declaran que el desarrollo es “poco”.

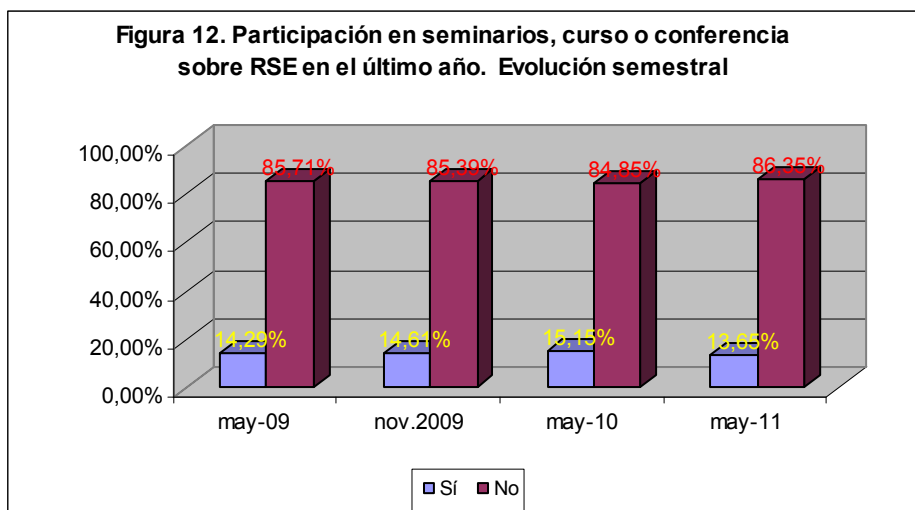


En la figura 11 se expresan estos datos por provincias en donde se comprueba que A Coruña y Ourense presentan globalmente mejores datos. En adelante, se comprueba que los datos provinciales no aportan datos significativos que merezcan ser valorados e interpretados, por lo que la inclusión de las gráficas se realiza a modo de exposición.

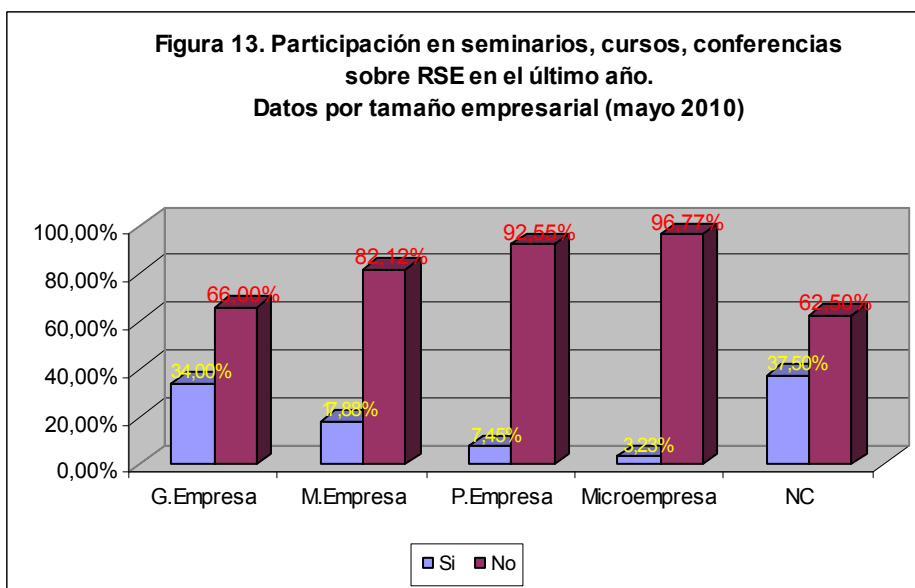


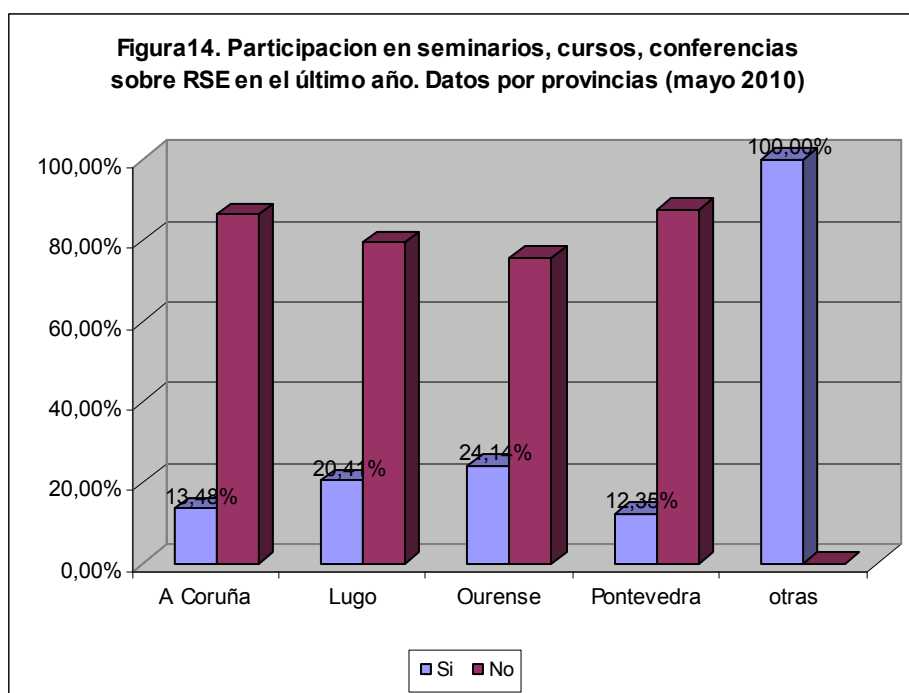
Un dato objetivo que permite evaluar el interés de las empresas por la RSE lo podemos encontrar en su participación durante el último ejercicio en algún seminario, curso o conferencia sobre a RSE. Así, vemos que los resultados claramente empeoran: de un 14,29% que contestaban afirmativamente pasamos a un 13,65% (Figura 12).

A mi juicio, es este un indicador muy importante para valorar el grado de implicación “real” de las empresas en el desarrollo de la RSE en sus organizaciones. Las empresas están comenzando a dejar de participar en las ya de por si escasas acciones formativas sobre RSE a las que acudían. ¿Podría significar una pérdida de interés en la RSE? Para responder a esta pregunta, quizá sería necesario esperar a nuevos datos en las siguientes oleadas y comprobar si esta tendencia a la baja se mantiene)



Las grandes empresas se muestran como las más activas en este aspecto, siendo un 34% aquellas que manifiestan en mayo de 2010 (último dato publicado en el momento de redactar este trabajo) haber participado en este tipo de iniciativas. La evidencia demuestra que cuanto menor es el tamaño empresarial, menor es el grado de participación (*Figura 13 y Figura 14*)

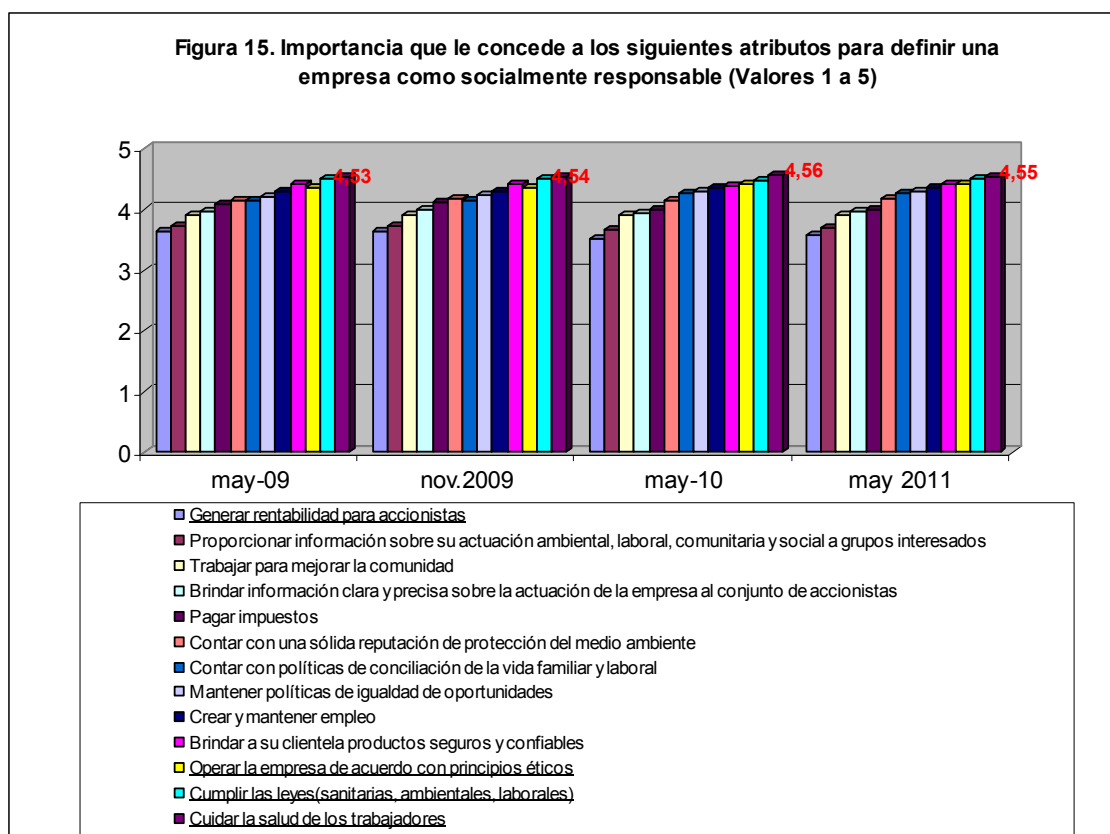




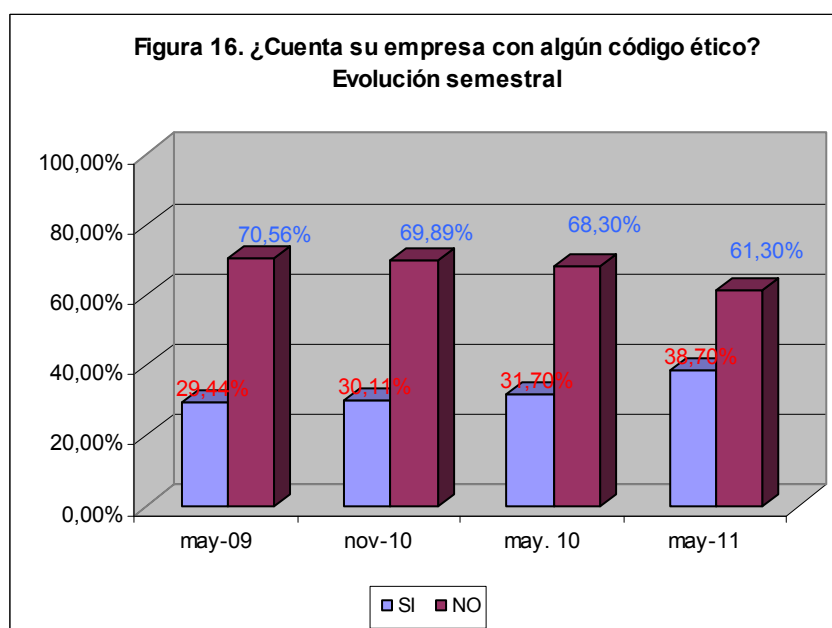
El factor más importante para definir una empresa como socialmente responsable es “cuidar la salud del personal de trabajo” (*Figura 15*). En una escala de 1 a 5 se ha venido valorando desde los 4,53 puntos en mayo de 2009 hasta 4,55 puntos en mayo 2011. No se aprecian grandes diferencias con respecto de períodos anteriores y así, le siguen en importancia “cumplir las leyes y reglamentos sanitarios, ambientales y laborales” y “operar de acuerdo con principios éticos”.

Para este ítem, no se detecta una baja valoración en ninguno de los factores contemplados en el cuestionario. Todos ellos superan el 3,5 sobre 5. Repiten como los menos valorados “generar rentabilidad para los accionistas” y “proporcionar información sobre su actuación ambiental, laboral, comunitaria y social a grupos interesados”. Como conclusión podemos afirmar que se mantienen el mismo esquema de valores observado desde el comienzo de los trabajos de encuestación)



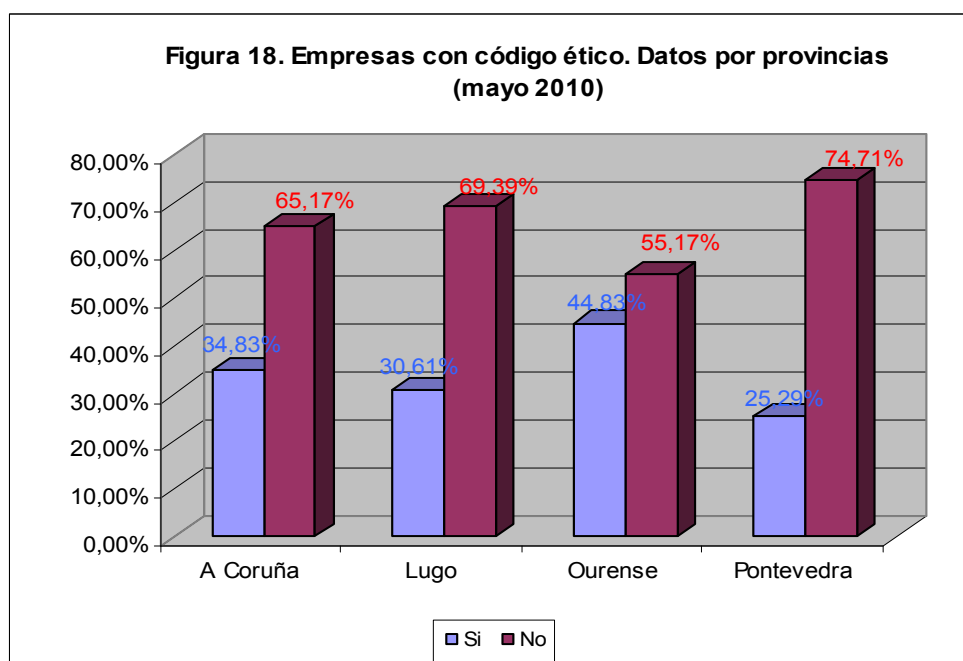
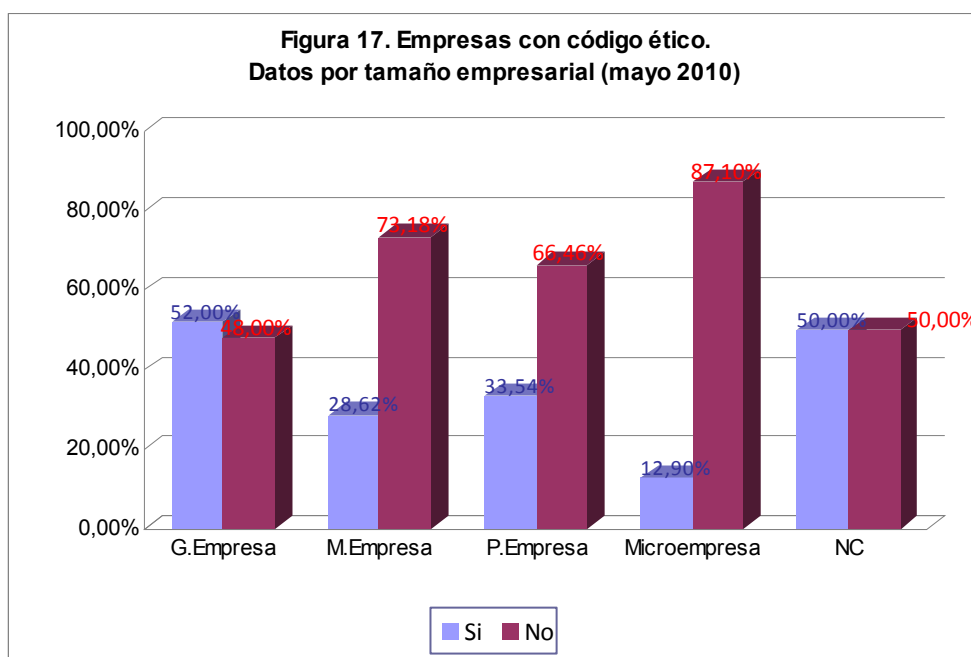


En cuanto a si las empresas entrevistadas declaran contar con un código ético, los resultados, año tras año van experimentando una ligera y mantenida mejoría pasando de un 29,44% en mayo de 2009 a un 38,70% dos años después (Figura 16)



Son las grandes empresas las que obtienen valores máximos en la tenencia de códigos éticos como se muestra en las siguientes figuras que se obtienen de los

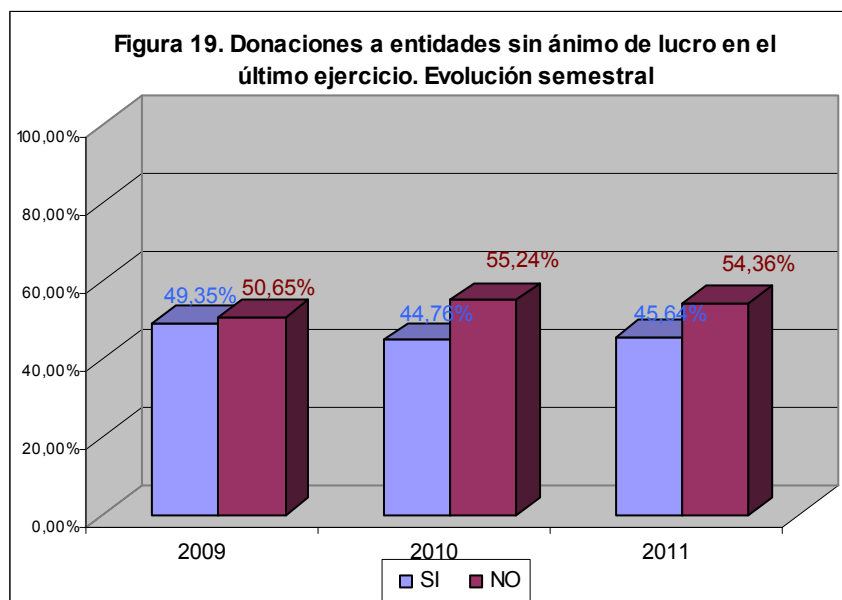
últimos datos publicados de manera desagregada en mayo de 2010 (Figura 17 y Figura 18)



## 1.2. Donaciones y acciones

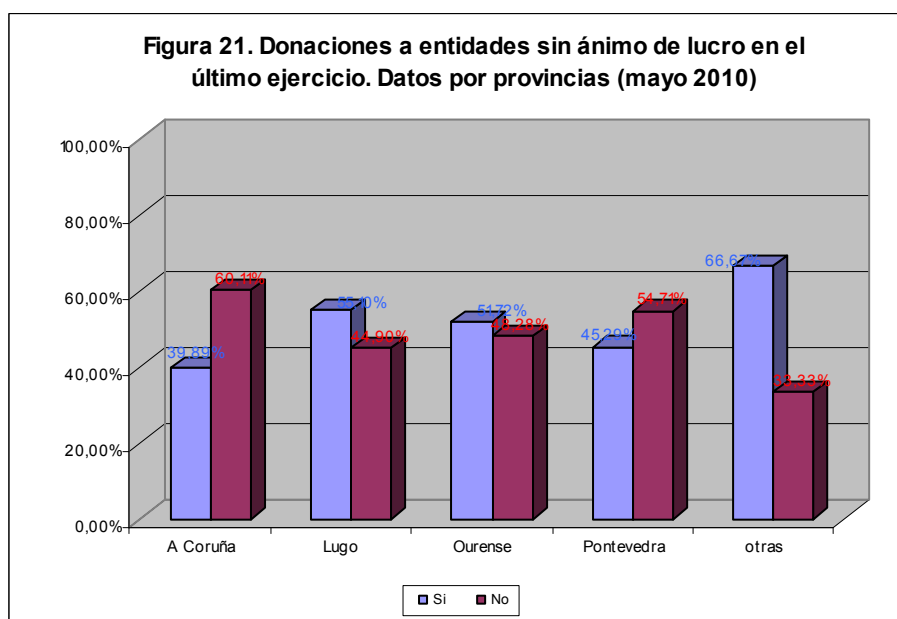
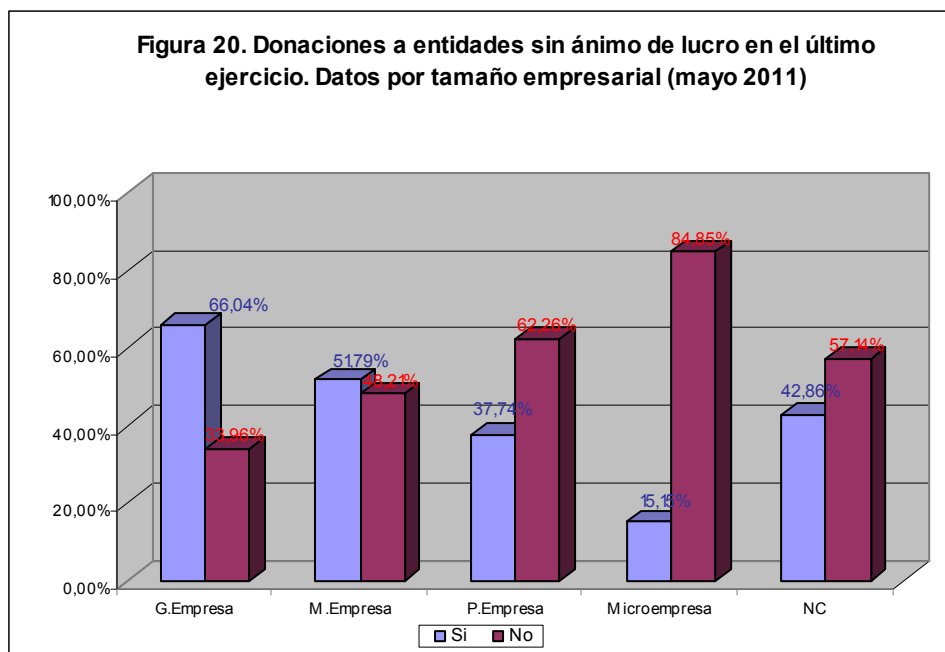
Un elevado porcentaje de las empresas entrevistadas (45,64%) realizó durante el último ejercicio donaciones a entidades sin fin de lucro. En el ejercicio pasado se obtuvo un resultado similar (44,76%), pero en el primer análisis se registró un porcentaje superior (49,35%) (Figura 19). Probablemente se está produciendo un

estancamiento en este tipo de colaboración de las empresas a las entidades sin ánimo de lucro. Se ha perdido casi un 4% de empresas que realizaban aportaciones y si a este dato se le añade que sólo un 0,50% de ellas manifestaron que en el futuro harían alguna aportación, el panorama es totalmente desalentador. Habrá que estar atentos a la evolución en este apartado.

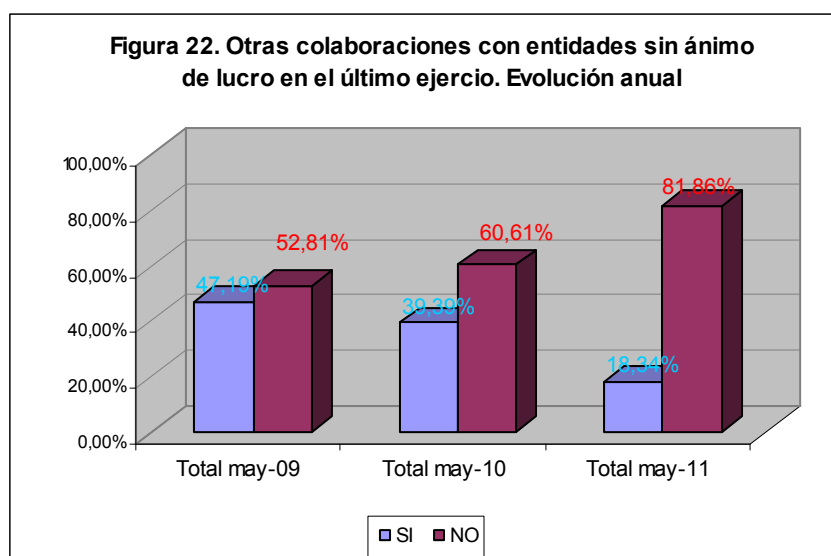


Las dificultades introducidas por la crisis económica probablemente están afectando a este resultado. Este tipo de donaciones es más frecuente entre las grandes empresas (66%) y tiende a disminuir con el tamaño (entre las microempresas el porcentaje se sitúa en el 15,15% y en el resto de estratos intermedios varía entre el 37% y el 51%). (Figura 20 y Figura 21.3)<sup>26</sup>

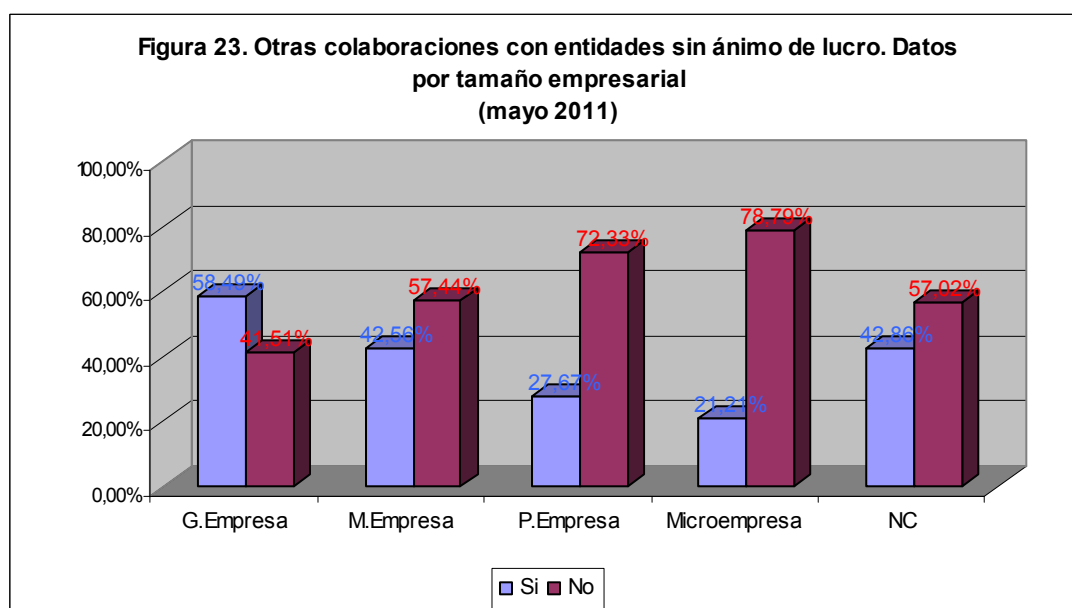
<sup>26</sup> Para este análisis se han utilizado los últimos datos disponibles del mes de mayo de 2011. El motivo de utilizar estos datos del mes de mayo y no otros más actuales es exclusivamente porque la Consellería de Traballo, a medida que avanza en el tiempo la presentación de los informes semestrales, ha dejado de proporcionar datos individualizados. Se observa una importante disminución en la calidad y cantidad de datos que se deberían recoger en dichos informes semestrales. Los informes son cada vez más generales y se circunscriben a datos muy concretos con lo que su evaluación y posterior análisis se ha hecho cada vez más limitado.

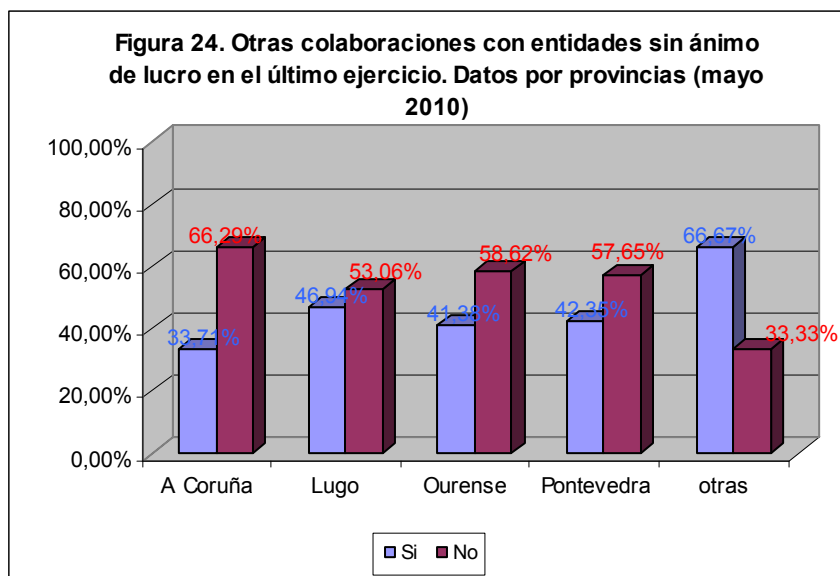


Si vemos ahora la colaboración de las empresas con entidades sin ánimo de lucro que no tengan el carácter monetario de las donaciones, nos encontramos con una evolución claramente negativa. En mayo de 2009 más del 47% de las empresas declaraban que sí realizaba otro tipo de colaboraciones pero en mayo de 2011 este valor baja hasta un exiguo 18,34% (Figura 22)



Tal y como hemos visto en otras cuestiones, son las grandes empresas las que muestran mayor grado de interés y participación: el 58,40% declaran que sí han realizado alguna otra colaboración que no sea exclusivamente una donación (Figura 23 y Figura 24)

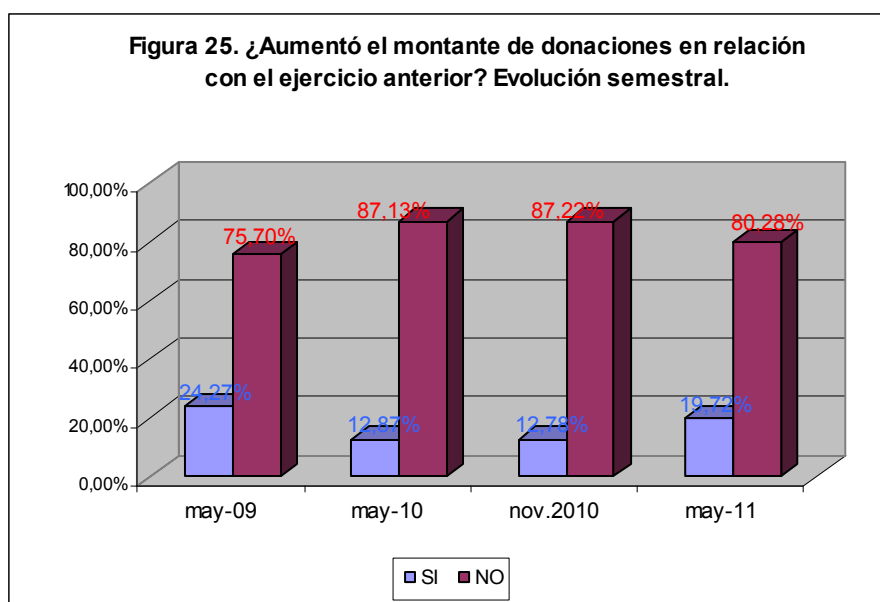




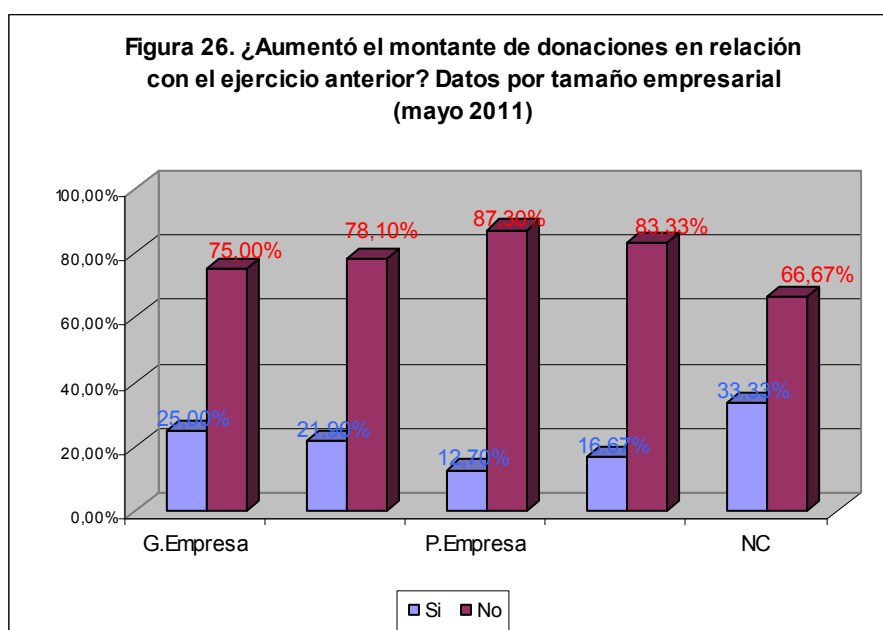
Del último informe publicado por la Consellería de Traballo se extrae esta cita literal que por su importancia merece ser incluida en este análisis (Observatorio permanente sobre la aplicación de la RSE en las empresas gallegas. Mayo 2011, p.9)

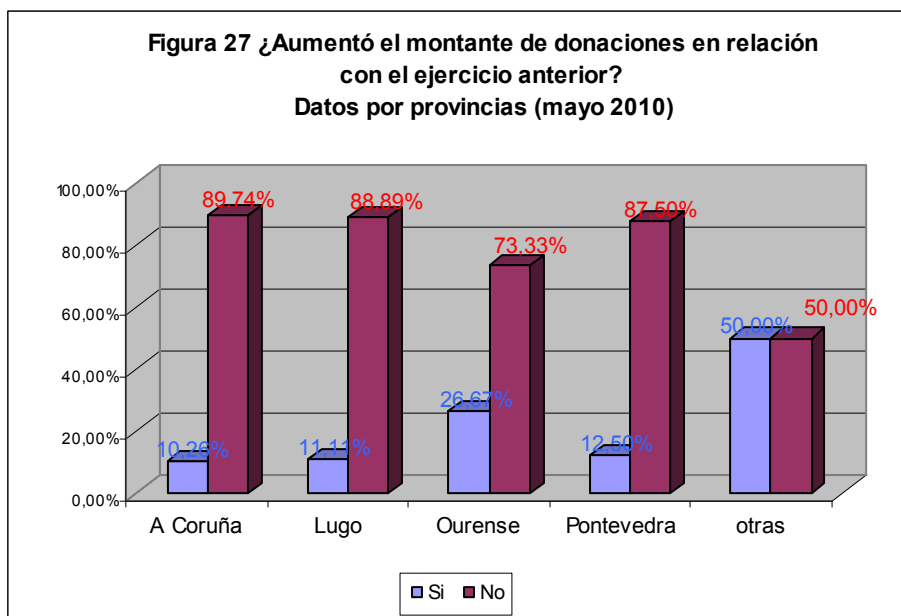
*“199 empresas declararon no haber realizado ninguna donación ni colaboración con entidades sin fines de lucro o públicas. Todas ellas fueron interrogadas por sus razones para este hecho. Como en análisis anteriores, la mayoría de las respuestas adujeron “razones económicas”, que “no es política de la empresa” o simplemente que “no se plantearon hacerlo”. La gran mayoría de estas empresas no tienen previsto en un futuro próximo realizar ninguna donación o acción en este sentido. De hecho sólo una de ellas (el 0,50% de las mismas) declaró tener previsto hacerlo en el próximo ejercicio. Sin duda el actual contexto de crisis económica está afectando de forma significativa tanto al número como al alcance de este tipo de acciones por parte de las empresas”.*

A pesar de este dato negativo para la RSE, los datos del último semestre muestran que un 19,72% de las empresas que realizaron donaciones declaran que el montante de estas aumentó en relación con ejercicio anterior. Se trata por tanto de un resultado destacable toda vez que en el ejercicio anterior este porcentaje fue del 12,78%. Sin embargo, siguen sin recuperarse los buenos datos del primer período cuando el 24,27% de las empresas manifestaban que sí aumentaron el importe de sus donaciones (Figura 25)

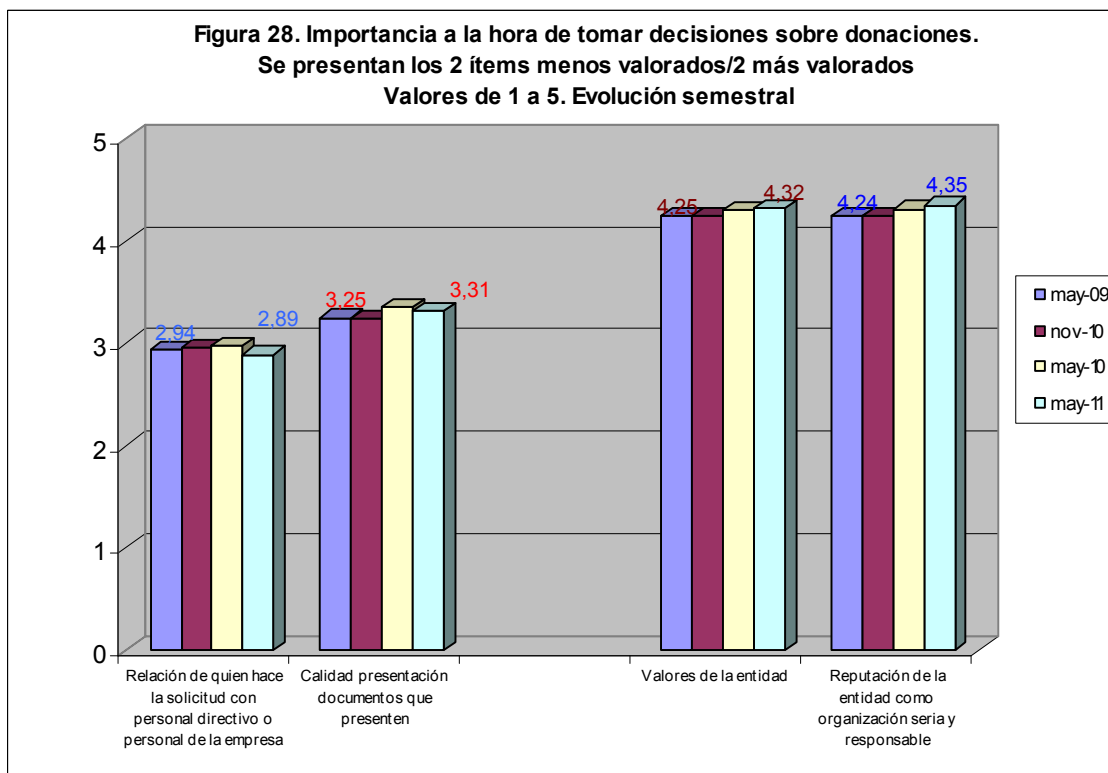


Como ya es habitual, de nuevo fueron las empresas de mayor tamaño las que mostraron mayor tendencia a aumentar el volumen de donaciones, el 25%.(Figura 26 y Figura 27)





Los factores más valorados por parte de las empresas a la hora de tomar decisiones sobre donaciones y otro tipo de acciones son prácticamente los mismos en las sucesivas muestras. Las máximas valoraciones son, una vez más, para los “valores da entidade” (4,32) y su “reputación como organización seria y responsable” (4,35). Por la parte baja, el factor menos valorado es “relación de quien hace la solicitud con personal directivo o de la empresa” (Figura 28)



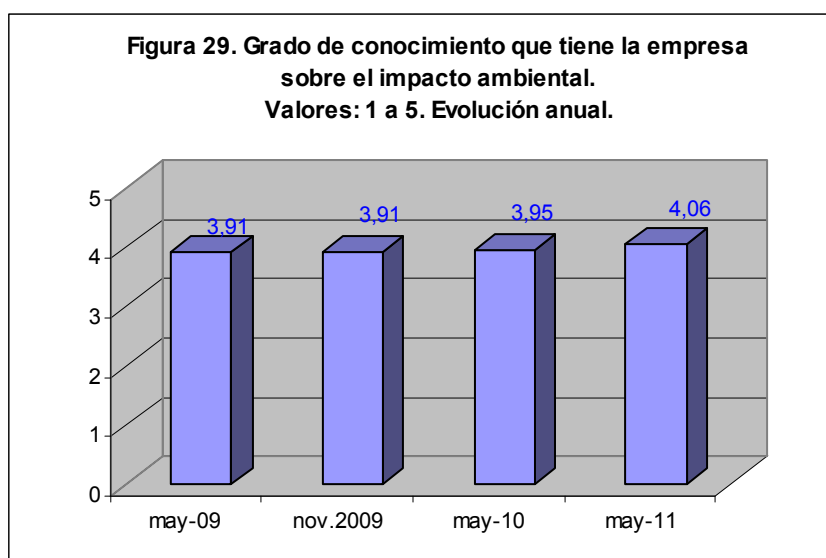


### 1.3. Medio Ambiente

En general, se ha detectado a lo largo de estos dos últimos años, que las preocupaciones ambientales forman parte del núcleo relevante de la acción socialmente responsable de las empresas.

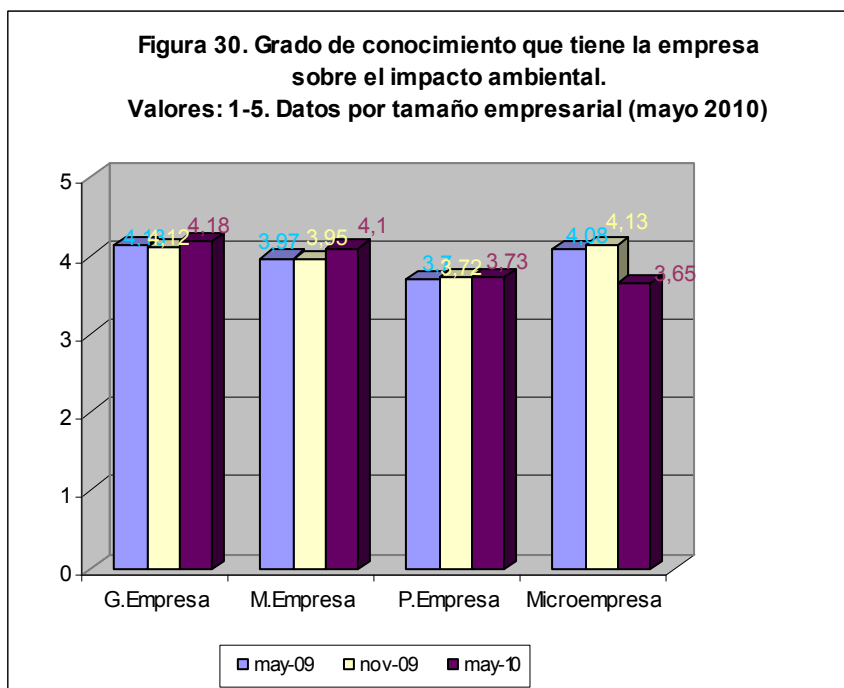
El grado de conocimiento que muestran las empresas gallegas sobre el impacto ambiental de sus actividades ha ido creciendo desde el 3,91, en mayo de 2009, al 4,06 de mayo de 2011. Estos resultados tienen una especial relevancia si tenemos en cuenta que el valor máximo de la escala es de 5.

Estos datos demuestran la gran importancia que conceden las empresas a este atributo. Su tendencia al alza mantenida a lo largo de los meses es una demostración de que el impacto ambiental se constituye como una de las grandes preocupaciones de las empresas (Figura 29)

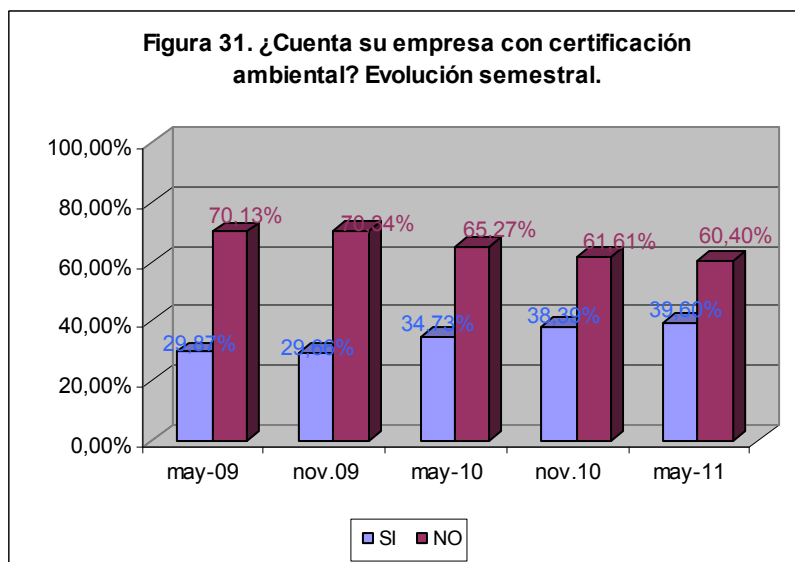


Al considerar el tamaño empresarial, nos encontramos con que los valores más elevados se presentan, como siempre, en las grandes empresas. Probablemente sea debido a que el impacto de sus actividades ambientales es más claro y les afecta más directamente la legislación medioambiental.

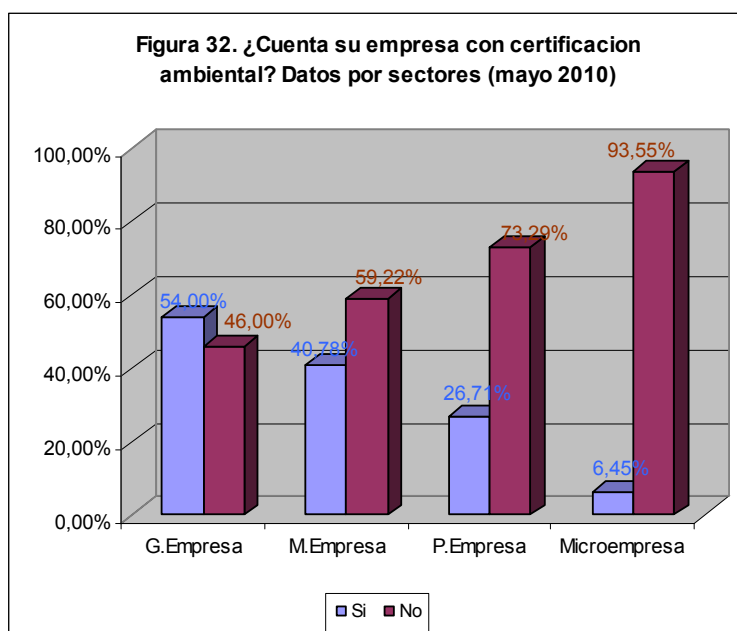
A medida que desciende el tamaño de la empresa, decrece también el grado de conocimiento sobre el impacto ambiental de sus actividades. Aunque habría que destacar en este apartado la evolución cambiante de las microempresas que merecería un análisis específico de las causas de esas oscilaciones (Figura 30)



El porcentaje de empresas que cuenta con alguna certificación ambiental se mantiene en constante evolución, pasando del 29,87%, de mayo 2009, al 39,60% de mayo de 2011 (*Figura 31*)

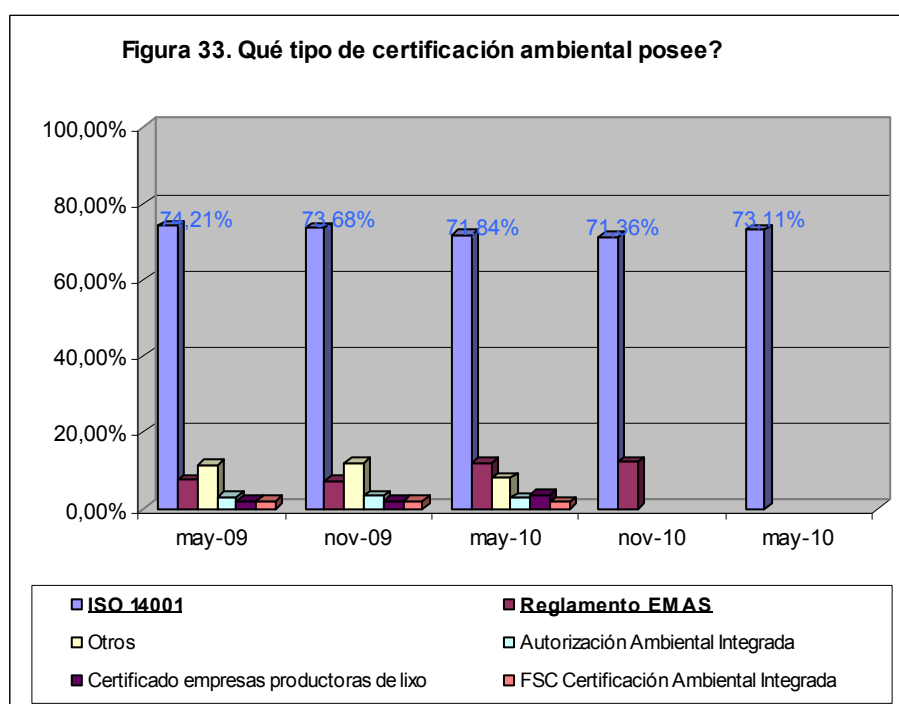


En el análisis por tamaño empresarial, son las grandes empresas las que cuentan en mayor grado con certificaciones ambientales. A modo de ejemplo, se aportan los últimos datos publicados de mayo de 2010, en el que se refleja que el 54% de las grandes empresas declaran tener certificaciones ambientales. En el lado opuesto, las microempresas y las pequeñas empresas presentan unos valores de 6,45% y 26,71% respectivamente (*Figura 32*)



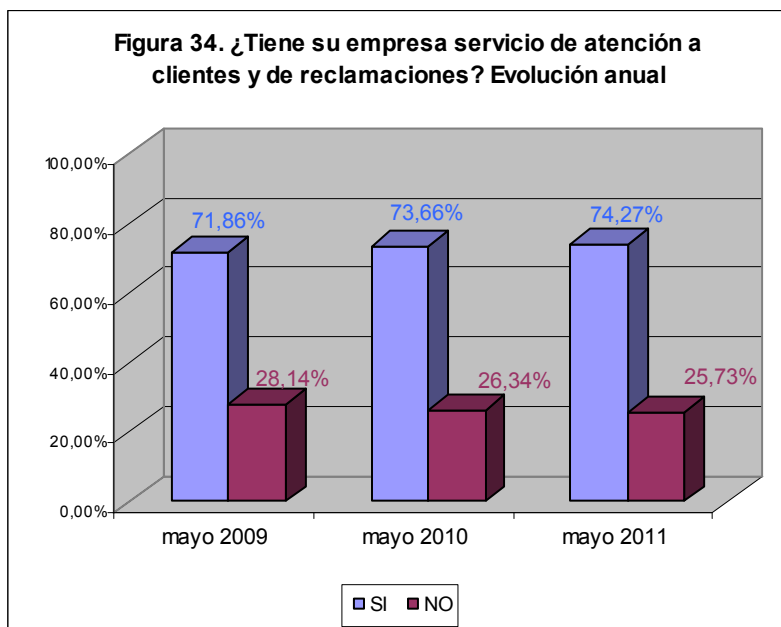
Con carácter general, a lo largo de los dos últimos años, se repite la norma ISO 14001 como la certificación más frecuente. Prácticamente casi tres cuartas partes de las certificaciones declaradas corresponden a esta norma (74,21% a 73,11%).

También, con mucha menos importancia ya que en ningún caso sobrepasa el 15%, declaran poseer otras certificaciones como son el Reglamento EMAS, certificaciones de empresas productoras de basura, Autorización Ambiental Integrada y la FSC Certificación Ambiental Integrada (*Figura 33*)

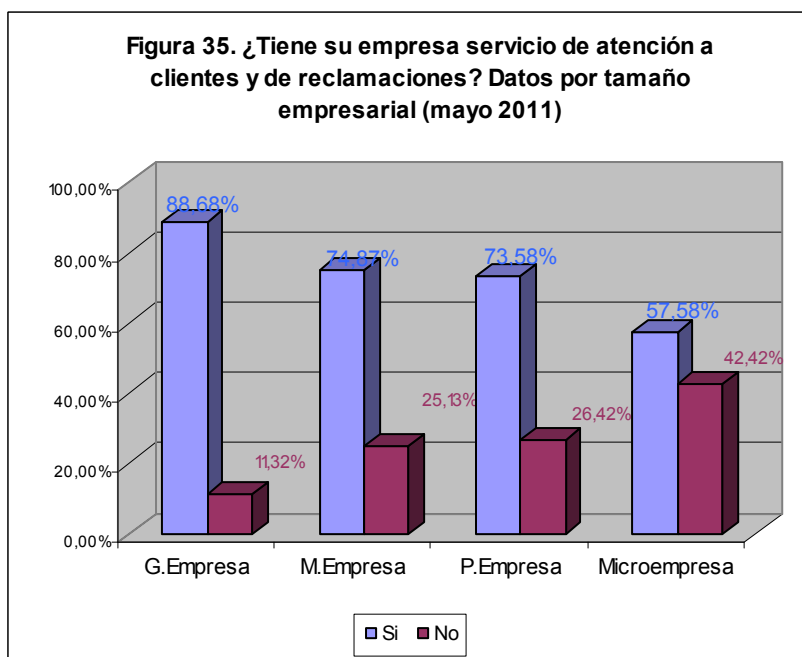


#### 1.4. Proveedores y clientes

La existencia de servicios de atención al cliente y de reclamaciones sigue siendo mayoritaria a lo largo de las encuestas semestrales (71,86% en mayo de 2009 a 74,27% en mayo de 2011) y su tendencia es de ligera subida (*Figura 34*)

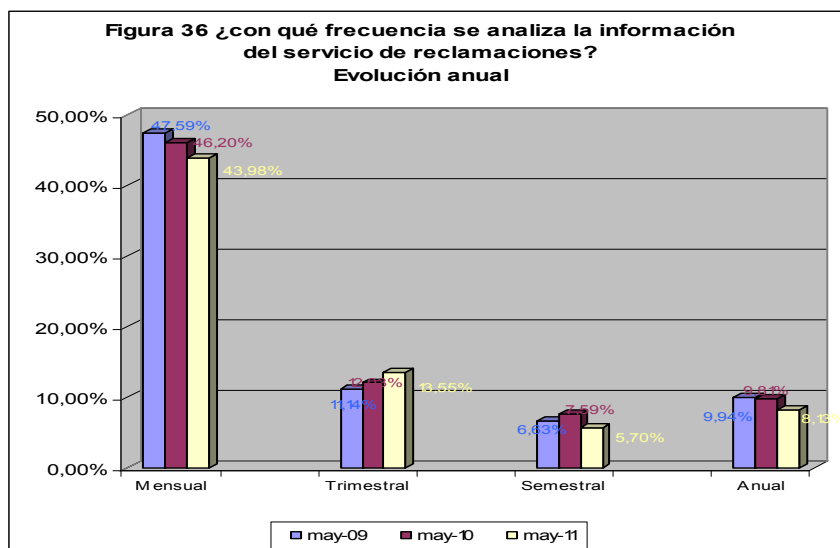


También parece existir una relación positiva entre este valor con el tamaño empresarial: a mayor tamaño más existencia de servicios de *atención* a clientes y de reclamaciones (*Figura 35*)



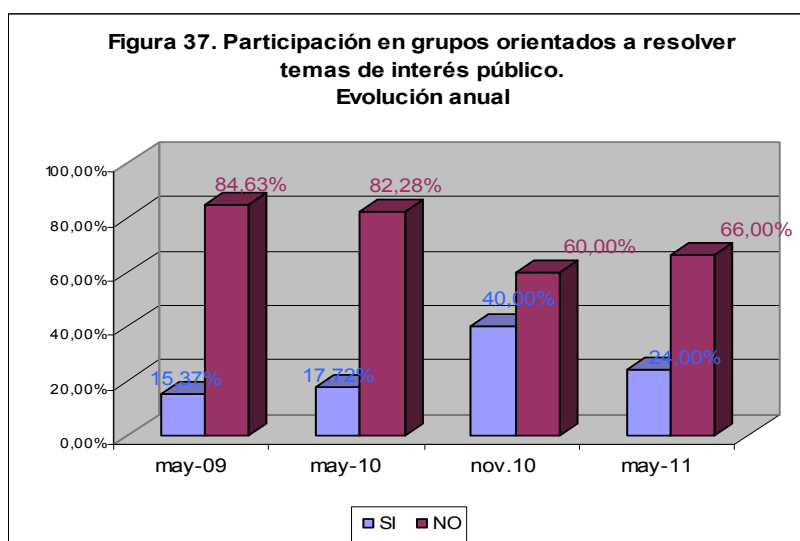
La periodicidad del análisis de la información del servicio de atención al cliente sigue siendo mayoritariamente mensual aunque se observa un continuo descenso desde el 47,59% de mayo 2009 al 43,98% en mayo 2011.

De todas formas, este descenso en el análisis mensual parece compensado con la evolución del porcentaje que declara hacerlo con carácter trimestral (11,14% al 13,55%) (Figura 36)

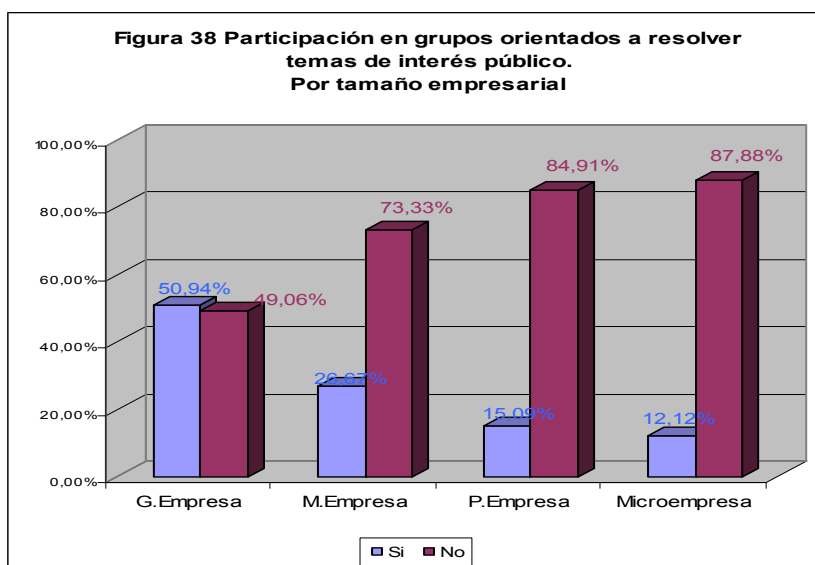


### 1.5. Relaciones con la sociedad

Podemos evaluar las relaciones de las empresas con la sociedad mediante el análisis de su nivel de participación en grupos orientados a resolver temas de interés público. Los resultados son ligeramente positivos ya que se pasa en mayo de 2009 de un valor de 15,37% al 24% de empresas que sí participan en estos grupos (Figura 37)

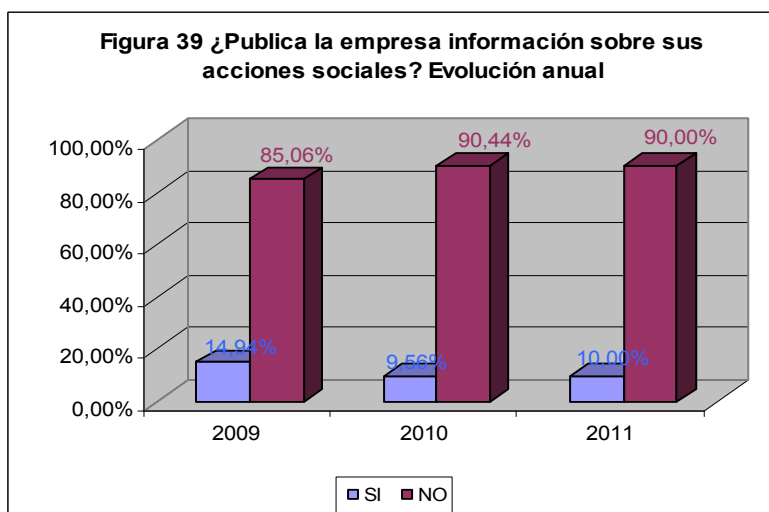


Más de la mitad de las grandes empresas participan en este tipo de grupos (50,94%) siendo el polo opuesto el de las más pequeñas (Figura 38)

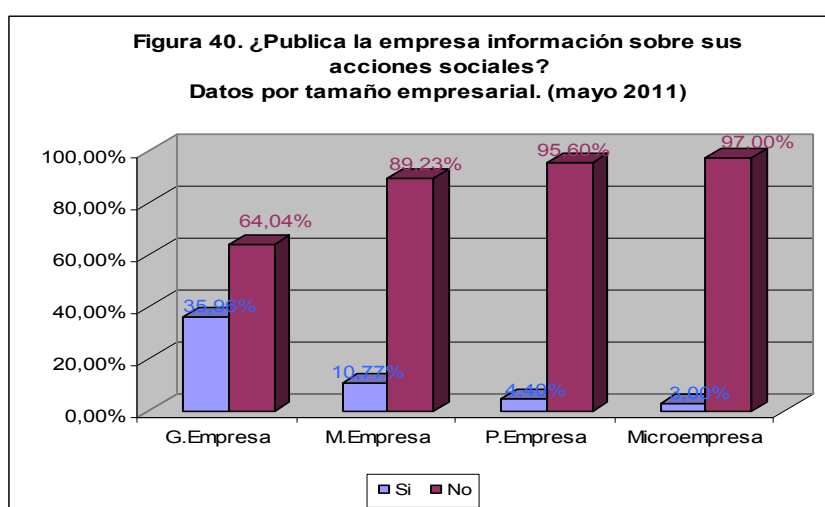


En relación con la política de comunicación pública de las acciones sociales, comunitarias y ambientales de las empresas, poco más del 10% declara publicar información relacionada con tales acciones. Este resultado supone un leve aumento respecto del ejercicio anterior pero sigue siendo muy inferior al 15% registrado en el primer análisis (Figura 39).

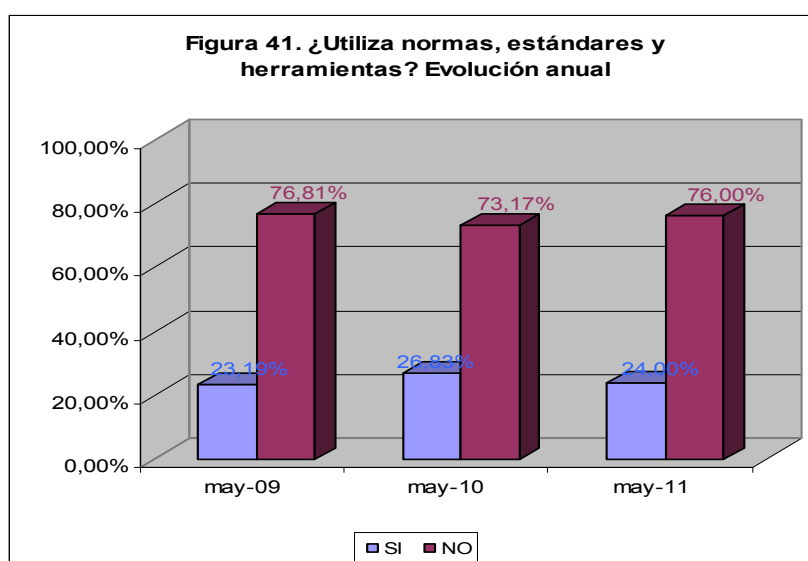
Merece la pena pararse a analizar este apartado ya que demuestra el escaso interés empresarial en dar a conocer sus actividades de tipo “social” a la sociedad. Sin embargo, debería ser un elemento clave en la estrategia empresarial si lo que se pretende es desarrollar la RSE. Resulta paradójico que si las empresas dicen contar con políticas de RSE no lo quieran publicitar.



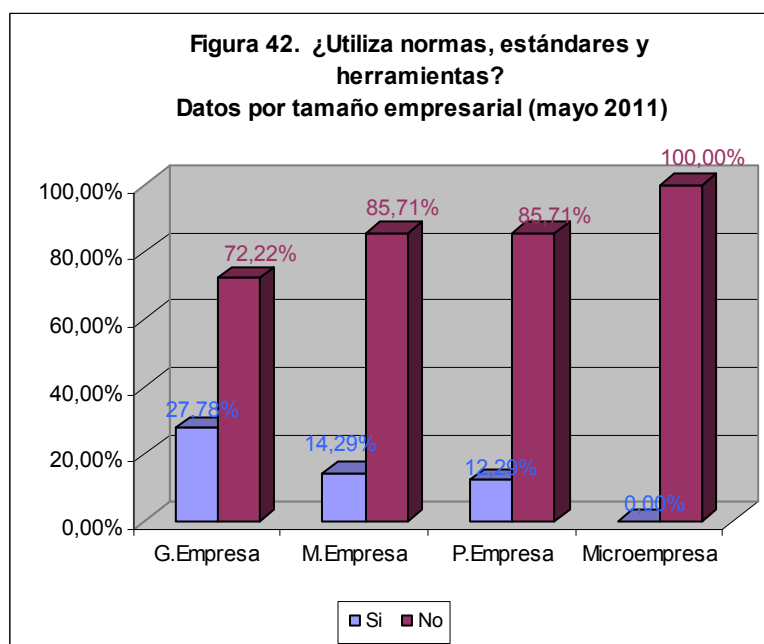
Las grandes empresas son las que más publicitan este tipo de información. *Figura 40.2* Parece lógico pensar que las grandes empresas son las que, por un lado disponen de más posibilidades económicas para publicitar sus acciones y de otra parte son las más interesadas en hacer llegar a sus empleados y a los clientes que la empresa está comprometida socialmente. Su cultura empresarial, siempre a la búsqueda de la mejora de la imagen de marca y reputación, hace que forme parte de su estrategia querer publicitar sus acciones ya que son vistas favorablemente por los consumidores y fortalecen la opinión del público. Una buena reputación genera lealtad y confianza, lo que se traduce en valor agregado para los consumidores y mayor competitividad.



El porcentaje de empresas que en sus publicaciones utiliza normas, estándares y herramientas asociadas a la RSE, continúa siendo bajo. De hecho descendió respecto del período anterior del 26,83% al 24,00%. (*Figura 41*)



Como en ocasiones anteriores, son las empresas de mayor tamaño las que muestran mayor recurso a dichas normas, estándares y herramientas (Figura 42)



## 2. INTERPRETACIÓN DE DATOS

Las entrevistas en profundidad y la investigación cualitativa son técnicas empleadas habitualmente en el ámbito de la RSE (Haslett et al., 2008; Santos y Carbral-Cardoso, 2008) y apropiadas para estudios de esta naturaleza (Hatch, 1993). Con este tipo de técnicas no se pretenden obtener resultados extrapolables a una población objeto de estudio, sino realizar un análisis exploratorio que permita incorporar la opinión de expertos sobre cuestiones clave, contribuyendo a una interpretación adecuada de los resultados obtenidos y destacando temas que pueden ser útiles a la hora de realizar análisis posteriores.

En el marco de este trabajo de fin de grado, se ha entrevistado a la principal responsable institucional de las políticas de RSE en Galicia, a un miembro destacado de un sindicato con alta representación laboral que ha participado en los Acuerdos de Diálogo Social de Galicia entre Gobierno, sindicatos y empresas, y finalmente, se ha obtenido también la respuesta personal de un pequeño empresario del sector servicios.

En general, existe un elevado consenso en la opinión que tienen estas personas sobre si es conocido el concepto de la RSE en el mundo empresarial/laboral. La principal conclusión es que *"así como el concepto de RSE es conocido por las grandes*



*empresas y lo tienen integrado y asumido como parte de su gestión empresarial, sin embargo sigue a ser desconocido por las pequeñas y medianas empresas”.*

También se les ha preguntado sobre su opinión sobre la evolución del grado de conocimiento y desarrollo de la RSE en las empresas de Galicia y sus respuestas son en general coincidentes: *“queda mucho por hacer, ... las empresas gallegas van poco a poco conociendo este concepto”,* si bien, la responsable institucional añade que *“esta forma de hacer empresa, deben convencerse de que es absolutamente necesario actuar bajo los parámetros de la RSE, ya que se lo exigen o exigirán los mercados, los consumidores y la sociedad, en definitiva”.*

Una tercera cuestión planteada fue preguntarles sobre cuál era su sensación de si ha empeorado o mejorado y por qué. Las respuestas son variadas. Así, la responsable institucional afirma que *“aunque la aplicación de la RSE en las empresas gallegas es aún escasa, entiendo que ha mejorado puesto que muchas empresas que antes no conocían o no habían escuchado este concepto ahora ya lo interiorizan y lo están llevando a la práctica, siendo fundamental para ello la organización de jornadas, conferencias o seminarios para hacer llegar este manera de actuar. También la convocatoria de ayudas públicas que hace la Xunta de Galicia que va dirigida a impulsar este concepto ayuda a que se consolide en nuestras empresas. En Galicia además contamos con un Plan Estratégico Gallego de RSE que ha sido debatido con los representantes de los trabajadores y de las empresas, y en el que se plasman los objetivos y medidas a llevar a cabo en un determinado período de tiempo para que este concepto se consolide”.*

Por otra parte, el representante sindical apunta que la sensación es de empeoramiento ya que la RSE ha dejado de ser una prioridad para las empresas. La profunda crisis que está llevando a una acelerada destrucción de empleo hace que las empresas sólo estén preocupadas en “sobrevivir”, dejando en segundo término las políticas de responsabilidad social que se habían iniciado a partir del año 2008 y que parecía que empezaban “a calar” en tanto en el tejido empresarial como en los propios trabajadores.

Para el representante empresarial, su sensación es que ha empeorado y coincide con la opinión sindical de que ha dejado de ser una prioridad para su empresa.

Una cuarta cuestión planteada fue indagar sobre los motivos por lo que cree que una empresa debería aplicar políticas de RSE y las respuestas podíamos englobarlas:

*“...ventajas de carácter interno como la fidelización del personal a la empresa, la mejora de la motivación y de la productividad en el trabajo, el aumento de la cualificación y capacidades del personal, la confianza y transparencia en las relaciones laborales, la fidelización de la clientela, o la mejora de la competitividad, entre otras, y también ventajas de carácter externo como la mejora de la imagen y la reputación, el refuerzo de las relaciones con las comunidades locales, o la contribución positiva a un desarrollo sostenible, entre otros”.*

## **V. CONCLUSIONES**

Como principal conclusión, se destaca la **baja evolución en el grado de conocimiento, aplicación y desarrollo de la RSE en las empresas gallegas** en el período analizado y se evidencia cómo el tamaño de la empresa influye en el grado de aplicación de la RSE.

Se constata una cierta contradicción entre los datos declarados por las empresas y los resultados obtenidos del análisis y ello puede ser debido a la propia estructura de la encuesta al basarse muchas preguntas en valoraciones subjetivas que analizan la “percepción” de los entrevistados.

Por este motivo, habría que contraponer los datos “percibidos” (principalmente el grado de conocimiento y el grado de desarrollo) con los datos “objetivos” (participación en actividades de RSE, asunción de códigos éticos, realización de donaciones, tenencia de certificaciones ambientales, etc.) que nos llevarán finalmente a la conclusión de que no existe una gran cultura en Galicia de aplicación de políticas de RSE.

A continuación se muestran diversos indicadores que indican una tendencia positiva en la aplicación de políticas de RSE, como son:

- Aumenta el grado de conocimiento de la RSE
- Aumenta el grado de desarrollo de la RSE
- Aumentan las empresas que cuentan con códigos éticos
- Aumenta el grado de conocimiento de las empresas sobre el impacto ambiental de sus actividades.
- Aumento en la obtención y tenencia de certificaciones ambientales.
- Aumenta la existencia de servicios de atención al cliente y de reclamaciones.
- Aumenta la participación en asociaciones empresariales.

Sin embargo, existen también otros indicadores que muestran un empeoramiento en temas de RSE como son:

- Disminuye el grado de participación en cursos, seminarios y conferencias sobre actividades de RSE.
- Disminuye notablemente el volumen de donaciones a entidades sin ánimo de lucro.

- Se detecta una caída muy significativa en la colaboración con las entidades sin ánimo de lucro.
- Disminuye el grado de participación entre las empresas que declaran participar en asociaciones empresariales.
- Inexistencia total de políticas de comunicación pública de las acciones sociales.
- Disminución en la utilización de normas, estándares y herramientas asociadas a la RSE

A continuación se presentan las conclusiones detalladamente analizándolas por los 5 apartados en los que se dividió el trabajo de campo.

### 1. Opiniones y actitudes ante la RSE

Este estudio revela que las empresas declaran tener, en general, un **grado de conocimiento** de la RSE relativamente bajo alcanzando un valor medio de 2,99 sobre 5. En dos años apenas ha aumentado medio punto (de 2,53 a 2,99). Por sectores, los valores más altos se presentan en la industria y los más bajos en el sector primario. En cuanto a su evolución semestral, no existen cambios relevantes: en todos los sectores hay un ligero repunte y sólo se redujo en el caso del sector primario. Por tamaño empresarial, las grandes empresas son las más activas en materia de RSE y es especialmente llamativo el escaso grado de conocimiento de pequeñas empresas y las microempresas, aunque muestran una evolución ligeramente al alza en los últimos semestres

Por provincias, lo único que merece ser destacado es que el análisis muestra que las empresas con sede fuera de Galicia presentan mejores resultados, probablemente debido a que forman parte de grandes grupos empresariales con políticas activas de RSE.

Si analizamos la opinión de las empresas sobre el **grado de desarrollo** de la RSE, nos encontramos con una evolución semestral positiva, mostrando una ligera tendencia al alza. La principal conclusión es que alrededor del 75% de las empresas siguen mostrando que el grado de desarrollo es “bajo” si bien es necesario matizar este dato ya que al mismo tiempo que este valor se mantiene, se está produciendo una transferencia de opiniones del grado “nada” al grado “bastante”. Por sectores, son las empresas de la construcción las que presentan mejores datos seguidas de las de industria y servicios y por tamaño empresarial, los datos son muy similares siendo las grandes empresas los mejores números.

El estudio muestra un empeoramiento en cuanto a la **participación en seminarios**, cursos o conferencias sobre RSE. Este apartado nos da datos objetivos que permiten evaluar el interés de las empresas y se constata que empeora (del 14,29% que contestaban afirmativamente se pasa al 13,65%). Las grandes empresas se muestran como las más activas y se demuestra que cuanto menor es el tamaño empresarial, menor es el grado de participación

A mi juicio, es este un indicador muy importante para valorar el grado de implicación “real” de las empresas en el desarrollo de la RSE en sus organizaciones. Las empresas están comenzando a dejar de participar en las ya de por si escasas acciones formativas sobre RSE a las que acudían.

Otro dato relevante que se muestra en este TFG, es que el factor más importante para definir una empresa como **socialmente responsable** es “*cuidar la salud del personal de trabajo*” y que se mantiene inalterado a lo largo de las encuestas. “*Cumplir las leyes y reglamentos sanitarios, ambientales y laborales*” y “*operar de acuerdo con principios éticos*” le siguen en importancia.

Otro dato objetivo que permite evaluar el estado de situación de la RSE lo encontramos en si las empresas entrevistadas declaran contar con un **código ético** y los resultados muestran una ligera y mantenida mejoría pasando de un 29,44% en mayo de 2009 a un 38,70%. Como ya es habitual, las grandes empresas las que obtienen valores máximos.

## 2. Donaciones y acciones

El volumen de **donaciones** efectuado por las empresas a las entidades sin ánimo de lucro está yendo a la baja Se ha perdido casi un 4% de empresas que realizaban aportaciones y sólo un 0,50% manifestaron que en el futuro harían alguna aportación. Las dificultades introducidas por la crisis económica probablemente están afectando a este resultado.

Se constata también esta impresión en la **colaboración de las empresas con entidades sin ánimo de lucro** –aquí no se tiene en cuenta el carácter monetario de las donaciones-. Así, nos encontramos con una evolución claramente negativa del 47% de empresas que declaraban que colaboraban en mayo de 2009 al un exiguo 18,34% en mayo de 2011.

Y, como siempre, son las grandes empresas las que muestran mayor grado de interés y participación.

### 3. Medio Ambiente

Se detecta que existe una alta preocupación ambiental y que ésta forma parte del núcleo relevante de la acción socialmente responsable de las empresas. El grado de conocimiento que muestran las empresas gallegas sobre el **impacto ambiental de sus actividades** ha ido creciendo desde el 3,91, en mayo de 2009, al 4,06 de mayo de 2011. Estos resultados tienen una especial relevancia si tenemos en cuenta que el valor máximo de la escala es de 5.

Las grandes empresas presentan los datos más elevados debidos probablemente a que el impacto de sus actividades ambientales es más claro y les afecta más directamente la legislación medioambiental. En este apartado destaca la evolución cambiante de las microempresas que merecería un análisis específico de las causas de esas oscilaciones.

Se evidencia la constante evolución en la obtención de **certificaciones ambientales** (del 29,87%, de mayo 2009, al 39,60% de mayo de 2011). Se repite la norma ISO 14001 como la certificación más frecuente ya que prácticamente casi tres cuartas partes de las certificaciones declaradas corresponden a esta norma.

### 4. Proveedores y clientes

La existencia de **servicios de atención al cliente** y de reclamaciones sigue siendo mayoritaria a lo largo de las encuestas semestrales y se mantiene la tendencia al alza. Y a mayor tamaño empresarial más existencia de servicios de *atención* a clientes y de reclamaciones

### 5. Relaciones con la sociedad

La **participación** en grupos orientados a resolver temas de interés público muestran unos resultados ligeramente positivos (aumenta del 15,37% al 24% las empresas que sí participan en estos grupos).

En lo que se refiere a la **participación** en asociaciones empresariales, el grado de participación es alto existiendo diferencias significativas tanto por sector de actividad como por tamaño de la empresa. Las empresas de la construcción se muestran en general menos implicadas (sólo el 76,54% de ellas participa), mientras que entre las

empresas del sector primario, la participación es total. Industria y servicios se sitúan en torno al 85%. En cuanto al tamaño empresarial: cuanto mayor es éste mayor es el porcentaje de empresas que participa en las organizaciones empresariales. Así, casi el 97% de las grandes empresas lo hace, porcentaje que desciende hasta el 61,90% de las microempresas. Las empresas que declararon participar en las organizaciones empresariales sitúan su grado de participación en un valor de 3,54 (escala 1-5). Este resultado parece mostrar una tendencia global a la **disminución del grado de participación**, tal vez derivado de las dificultades inherentes a la actual coyuntura económica.<sup>27</sup>

En relación con la **política de comunicación** pública de las **acciones sociales**, comunitarias y ambientales de las empresas, poco más del 10% declara publicar información relacionada con tales acciones, siendo este valor claramente negativo y merecedor también de un análisis reflexivo. Demuestra el escaso interés empresarial en dar a conocer sus actividades de tipo “social” a la sociedad. Sin embargo, debería ser un elemento clave en la estrategia empresarial si lo que se pretende es desarrollar la RSE. Resulta paradójico que si las empresas dicen contar con políticas de RSE no lo quieran publicitar.

Finalmente, en cuanto a la **utilización de normas, estándares y herramientas asociadas a la RSE**, continúa siendo bajo e incluso desciende del 26,83% al 24,00%.

---

<sup>27</sup> Aunque en este Trabajo de Fin de Grado no se aportan datos relativos a la participación de las empresas en asociaciones empresariales, parece oportuno incluir este punto. Información extraída del informe correspondiente a Noviembre de 2011 del “*Observatorio permanente sobre la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas gallegas Resumen de resultados (Sexta Ola)*”

## **VI. BIBLIOGRAFÍA**

- AENOR. Asociación Española de Normalización y Certificación. Norma ISO 26000.  
[http://www.aenor.es/Documentos/Comercial/Archivos/NOTAPREN\\_Tabla\\_AEN\\_4030\\_1.pdf](http://www.aenor.es/Documentos/Comercial/Archivos/NOTAPREN_Tabla_AEN_4030_1.pdf)
- Amanda Haslett, Charlotte Smith, Victoria Curry (2008). Family Friendly Work Practices at the University of Otago: It's Alright Here! Otago Management Graduate Review, Volume 6, pp.21-35.
- Asociación Española de Contabilidad y Auditoría (2004): Marco conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa. Documento 1. AECA.
- Boletín Oficial del Estado 04/04/2011.<http://www.boe.es/boe/dias/2011/04/04/pdfs/BOE-A-2011-6068.pdf>
- Boletín Oficial del Estado 21/12/2010 <http://www.boe.es/boe/dias/2010/12/21/pdfs/BOE-A-2010-19622.pdf>
- Boletín Oficial del Estado: REAL DECRETO 221/2008, de 15 de febrero, por el que se crea y regula el Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas. BOE 29 febrero 2008
- Bruselas, 18.7.2001 COM (2001) 366 final "Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas" Comisión de las Comunidades Europeas.
- Bruselas, 18.7.2001 COM (2001) 366 final "Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas" Comisión de las Comunidades Europeas.<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.del?uri=COM:2001:0366:FIN:ES:PDF>
- Bruselas, 2.7.2002 .COM (2002) 347 final. COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN relativa a la responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2002/com2002\\_0347es01.pdf](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2002/com2002_0347es01.pdf)
- Carrol, A. B. (1999): «Corporate Social Responsibility. Evolution of a Definitional Construct». Business and Society, vol. 38, 3, pp. 268-295.
- Castillo Clavero (2005). La Responsabilidad Social de la Empresa y los consumidores. Presentado en el Encuentro Nacional de Organizaciones de Consumidores: 31 de Marzo y 1 de Abril de 2005. [en línea] Buenos Aires, Argentina. Consejo Consultivo de los Consumidores <http://www.mecon.gov.ar/secdef/ basehome/ comision7.pdf>
- Certificación SA8000 <http://www.fao.org/docrep/007/ad818s/ad818s06.htm>
- Comisión de Seguimiento y Evaluación del Diálogo Social. "La responsabilidad social de las empresas (RSE). Diálogo Social". Diciembre 2007.  
<http://www.plataformaongs.org/biblioteca/documentos//archivo/29303.html>
- Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras:



- <http://www.cmati.xunta.es/portal/cidadan/lang/gl/pid/2456>
- Consellería de Traballo e Benestar: <http://trabajoebenestar.xunta.es/>
- Cuervo, A. (1981): "Bases para una justificación del balance social". En: VV.AA (1981): El Balance Social de la Empresa y las Instituciones Financieras. Banco de Bilbao, Madrid.
- Dialogo Social en Galicia. Mesa 2-Marco Gallego de Participación Institucional y de Relaciones Laborales <http://dialogosocialgalicia.com/>
- Diario Oficial de Galicia de 18 de mayo de 2010  
[http://www.xunta.es/dog/Publicados/2010/20100518/Anuncio177A2\\_gl.pdf](http://www.xunta.es/dog/Publicados/2010/20100518/Anuncio177A2_gl.pdf)
- Diario Oficial de Galicia de 18/05/2011.  
[http://www.xunta.es/dog/Publicados/2011/20110518/AnuncioCA05-110511-1501\\_gl.html](http://www.xunta.es/dog/Publicados/2011/20110518/AnuncioCA05-110511-1501_gl.html)
- Diario Oficial de Galicia de 2 de junio de 2010  
[http://www.xunta.es/dog/Publicados/2010/20100602/Anuncio1BBD2\\_gl.pdf](http://www.xunta.es/dog/Publicados/2010/20100602/Anuncio1BBD2_gl.pdf)
- Díez de Castro, E.P. (1982): "La contribución de la empresa a los objetivos de la comunidad". En: Temas Actuales de Gestión de Empresas. Ed. Publicaciones del C.U.R., Sevilla.
- Díez de Castro, J.; et al. (2002): *Administración de empresas. Dirigir en la sociedad del conocimiento*, Pirámide, Madrid.
- Ecoetiqueta Europea (European Ecolabel)  
<http://www.consumoresponsable.org/criterios/etiquetas/europa>
- Freeman con David Reed. Stockholders and Stakeholders: A New Perspective on Corporate Governance (1983). California Management Review, Spring 25(3):88-106.
- Friedman, M. (1967): Capitalism and Freedom. Phoenix Books, Chicago.
- Global Reporting Initiative (GRI)  
<http://www.eticagro.com.ar/modules/smartsection/item.php?itemid=36>  
<http://www.plataformaongs.org/biblioteca/documentos//archivo/29303.html>
- Hatch, M.J. (1993), "The dynamics of organizational culture", Academy of Management Review, Vol. 18 No. 4, pp. 657-93.
- Ministerio de Igualdad, Política Social e Igualdad:  
[http://www.migualdad.es/ss/Satellite?cid=1193047402928&pagename=MinisterioIgualdad%2FPagina%2FMIGU\\_contenidoFinal](http://www.migualdad.es/ss/Satellite?cid=1193047402928&pagename=MinisterioIgualdad%2FPagina%2FMIGU_contenidoFinal)
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio [http://www.ipyme.org/es-ES/SubvencionesAyudas/RSE/Paginas/ResponsabilidadSocialEmpresa\\_Ficha.aspx](http://www.ipyme.org/es-ES/SubvencionesAyudas/RSE/Paginas/ResponsabilidadSocialEmpresa_Ficha.aspx)
- Modelo de Excelencia de la EFQM <http://www.efqm.org/en/tabid/132/default.aspx>
- Norma AA1000. [http://www.ingecom.biz/ingecom\\_consultoria/aa1000-rsc-ingecom.php](http://www.ingecom.biz/ingecom_consultoria/aa1000-rsc-ingecom.php)
- Objetivos de Desarrollo del Milenio. <http://www.un.org/spanish/millenniumgoals/>

- Observatorio permanente sobre a aplicación da Responsabilidade Social Empresarial nas empresas galegas. Resume de resultados. Novembro 2010. Enquisa S.L. Consellería de Traballo e Benestar. Xunta de Galicia
- Observatorio permanente sobre a aplicación da Responsabilidade Social Empresarial nas empresas galegas. Resume de resultados. Maio 2011. Enquisa S.L. Consellería de Traballo e Benestar. Xunta de Galicia
- Observatorio permanente sobre la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas gallegas. Primer informe de resultados. Mayo 2009. Enquisa S.L. Consellería de Traballo e Benestar. Xunta de Galicia
- Observatorio permanente sobre la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas gallegas. Segundo informe de resultados. Noviembre 2009. Enquisa S.L. Consellería de Traballo e Benestar. Xunta de Galicia
- Observatorio permanente sobre la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas gallegas. Tercer informe de resultados. Mayo 2010. Enquisa S.L. Consellería de Traballo e Benestar. Xunta de Galicia
- Real Decreto 221/2008, de 15 de febrero, por el que se crea y regula el Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas. BOE 29 febrero 2008
- Santos, G. G., Cabral-Cardoso, C. (2008). Work-family culture in academia: a gendered view of work-family conflict and coping strategies. *Gender in Management: an International Journal*, vol. 23, pp. 442-457.
- Schwartz, P. (1981): "La empresa como soporte de la visión empresarial". En: VV.AA. (1981): *El Balance Social de la Empresa y las Instituciones Financieras*. Banco de Bilbao, Madrid.
- Seguridad y Salud Laboral OHSAS 18001 <http://www.bsigroup.es/es/certificacion-y-auditoria/Sistemas-de-gestion/estandares-esquemas/Seguridad-y-Salud-Laboral-OHSAS18001/>
- SGE 21 de FORÉTICA <http://www.foretica.org/conocimiento-rse/estandares/sge-21?lang=es>
- Sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS) [http://europa.eu/legislation\\_summaries/other/l28022\\_es.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/other/l28022_es.htm)
- Sistema de Gestión Medioambiental ISO 14001 y Reglamento EMAS: <http://www.iso-14001.es/ISO14001-medioambiente-consultoria-certificacioniso14001.html>

## **VII. ÍNDICE DE FIGURAS**

### Estructura de la muestra:

- Figura 1 Estructura de la muestra. Datos por rama de actividad. Mayo 2011
- Figura 2. Estructura de la muestra Datos por tamaño empresarial. Mayo 2011
- Figura 3. Estructura de la muestra Datos por provincia. Mayo 2011

### Opiniones y actitudes ante la RSE:

- Figura 4 Grado de conocimiento sobre la RSE. Datos totales
- Figura 5 Grado de conocimiento RSE. Promedio por rama de actividad
- Figura 6 Grado de conocimiento RSE. Promedio por tamaño empresarial
- Figura 7 Grado de conocimiento RSE. Promedio por provincia
- Figura 8 ¿Qué grado de desarrollo de la RSE tienen en su opinión las empresas gallegas? Evolución semestral
- Figura 9 ¿Qué grado de desarrollo de la RSE tienen en su opinión las empresas gallegas? Por sectores
- Figura 10 ¿Qué grado de desarrollo de la RSE tienen en su opinión las empresas gallegas? Por tamaño empresarial (datos mayo 2010)
- Figura 11 ¿Qué grado de desarrollo de la RSE tienen en su opinión las empresas gallegas? Datos por provincias (datos mayo 2010)
- Figura 12 Participación en seminarios, curso o conferencia sobre RSE en el último año. Evolución semestral
- Figura 13 Participación en seminarios, cursos, conferencias sobre RSE en el último año. Datos por tamaño empresarial (mayo 2010)
- Figura 14 Participación en seminarios, cursos, conferencias sobre RSE en el último año. Datos por provincias (mayo 2010)
- Figura 15 Importancia que le concede a los siguientes atributos para definir una empresa como socialmente responsable (Valores 1 a 5)
- Figura 16 ¿Cuenta su empresa con algún código ético? Evolución semestral
- Figura 17 Empresas con código ético Datos por tamaño empresarial (mayo 2010)
- Figura 18 Empresas con código ético. Datos por provincias (mayo 2010)

Donaciones y acciones:

- Figura 19 Donaciones a entidades sin ánimo de lucro en el último ejercicio. Evolución semestral
- Figura 20 Donaciones a entidades sin ánimo de lucro en el último ejercicio. Datos por tamaño empresarial (mayo 2011)
- Figura 21 Donaciones a entidades sin ánimo de lucro en el último ejercicio. Datos por provincias (mayo 2010)
- Figura 22 Otras colaboraciones con entidades sin ánimo de lucro en el último ejercicio. Evolución anual
- Figura 23 Otras colaboraciones con entidades sin ánimo de lucro en el último ejercicio. Datos por tamaño empresarial (mayo 2011)
- Figura 24 Otras colaboraciones con entidades sin ánimo de lucro en el último ejercicio. Datos por provincias (mayo 2010)
- Figura 25. ¿Aumentó el montante de donaciones en relación con el ejercicio anterior? Evolución semestral.
- Figura 26 ¿Aumentó el montante de donaciones en relación con el ejercicio anterior? Datos por tamaño empresarial (mayo 2011)
- Figura 27 ¿Aumentó el montante de donaciones en relación con el ejercicio anterior? Datos por provincias (mayo 2010)
- Figura 28. Importancia a la hora de tomar decisiones sobre donaciones. Se presentan los 2 ítems menos valorados/2 más valorados Valores de 1 a 5. Evolución semestral

Medio ambiente:

- Figura 29 Grado de conocimiento que tiene la empresa sobre el impacto ambiental. Valores: 1 a 5. Evolución anual.
- Figura 30 Grado de conocimiento que tiene la empresa sobre el impacto ambiental. Valores: 1-5. Datos por tamaño empresarial (mayo 2010)
- Figura 31 ¿Cuenta su empresa con certificación ambiental? Evolución semestral.
- Figura 32 ¿Cuenta su empresa con certificación ambiental? Datos por sectores (mayo 2010)
- Figura 33 ¿Qué tipo de certificación ambiental posee su empresa?

Proveedores y clientes:

- Figura 34 ¿Tiene su empresa servicio de atención a clientes y de reclamaciones? Evolución anual
- Figura 35 ¿Tiene su empresa servicio de atención a clientes y de reclamaciones? Datos por tamaño empresarial (mayo 2011)
- Figura 36 ¿Con qué frecuencia se analiza la información del servicio de reclamaciones? Evolución anual

Relaciones con la sociedad:

- Figura 37. Participación en grupos orientados a resolver temas de interés público. Evolución anual
- Figura 38 Participación en grupos orientados a resolver temas de interés público. Por tamaño empresarial
- Figura 39 ¿Publica la empresa información sobre sus acciones sociales? Evolución anual
- Figura 40 ¿Publica la empresa información sobre sus acciones sociales? Datos por tamaño empresarial. (Mayo 2011)
- Figura 41 ¿Utiliza normas, estándares y herramientas? Evolución anual
- Figura 42 ¿Utiliza normas, estándares y herramientas? Datos por tamaño empresarial (mayo 2011)

## **VIII. ANEXOS**

### **1. Apoyo institucional y económico de la Xunta de Galicia**

La Xunta de Galicia promueve actuaciones que incentiven y faciliten la implantación de estrategias de RSE en las empresas gallegas mediante el apoyo económico, el reconocimiento de las mejores prácticas y acciones de asesoramiento y formación:

- Actuaciones de divulgación y difusión de la RSE entre los diversos agentes económicos y sociales mediante la realización de jornadas informativas.
- Acciones formativas en colaboración con universidades, instituciones especializadas y empresas líderes.
- Creación de un observatorio gallego de la RSE.
- Potenciar la investigación e innovación en materia de RSE.
- Creación de reconocimientos públicos o premios.
- Articulación de etiquetas o sellos con los que se identifiquen las empresas o los productos gallegos socialmente responsables, y promoción de las iniciativas existentes a nivel estatal o internacional.
- Creación de un foro gallego multistakeholder sobre RSE, contando con representantes de todos los agentes de la sociedad (empresas privadas, sector público, organizaciones empresariales, sindicatos, sociedad civil, universidades, entidades financieras...), con la finalidad de consensuar actuaciones para promover la RSE.
- Fomentar la transparencia de la Administración en materia de RSE, mostrando información sobre las políticas internas y actuaciones de RSE de la Xunta.
- Creación de una oficina de apoyo al tejido empresarial para el diseño e implantación de estrategias de RSE.

Existen varias líneas de apoyo financiero en relación con la RSE:

- Ayudas a pymes gallegas para la elaboración de memorias de sostenibilidad.
- Ayudas a empresas que realizaran inversiones en prevención y reducción de la contaminación a través de mejoras tecnológicas en procesos, cambios en las materias primas y productos y reutilización o valorización no energética.
- Ayudas a proyectos de ahorro, eficiencia energética y energías renovables.
- Ayudas a empresas para su adhesión a un sistema comunitario de gestión y auditoría ambiental (EMAS).

- Ayudas para la sensibilización y formación en materia de RSE.
- Ayudas para proyectos de protección y mejora ambiental para la creación o ampliación de centros empresariales.

Breve análisis por consellerías:

- **Consellería de Trabajo e Benestar.** Posee varias convocatorias de ayudas y subvenciones entre las que destaca la publicación de la Orden del 14 de mayo de 2010 por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión, en régimen de concurrencia competitiva, de las subvenciones a pymes para la realización de proyectos para la implantación de medidas de RSE en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia, cofinanciadas por el Fondo Social Europeo. Recientemente, se ha publicado una nueva orden que convoca nuevas ayudas y subvenciones para el 2011<sup>28</sup>
- La **Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras** cuenta con las siguientes convocatorias:
  - ❖ Orden del 4 de mayo de 2010 por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de las subvenciones a personas físicas y jurídicas titulares de autorizaciones de transporte público por carretera para el fomento de las condiciones de seguridad y de la incorporación de nuevas tecnologías y mejoras ambientales, y se procede a su convocatoria para el año 2010<sup>29</sup>.
  - ❖ Orden del 14 de mayo de 2010 por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de ayudas a fundaciones, asociaciones y otras entidades o instituciones sin ánimo de lucro para la financiación de proyectos en materia de gestión de residuos, mitigación o adaptación al cambio climático e implantación y mantenimiento en el sistema comunitario de gestión y auditoría ambientales (EMAS), al tiempo que se hace pública su convocatoria para los años 2010 y 2011<sup>30</sup>.

---

<sup>28</sup> Diario Oficial de Galicia de 18/05/2011.

[http://www.xunta.es/dog/Publicados/2011/20110518/AnuncioCA05-110511-1501\\_gl.html](http://www.xunta.es/dog/Publicados/2011/20110518/AnuncioCA05-110511-1501_gl.html)

<sup>29</sup> Diario Oficial de Galicia del 2/06/2010

[http://www.xunta.es/dog/Publicados/2010/20100602/Anuncio1BBD2\\_gl.pdf](http://www.xunta.es/dog/Publicados/2010/20100602/Anuncio1BBD2_gl.pdf)

<sup>30</sup> Diario Oficial de Galicia de 18/05/2010:

[http://www.xunta.es/dog/Publicados/2010/20100518/Anuncio177A2\\_gl.pdf](http://www.xunta.es/dog/Publicados/2010/20100518/Anuncio177A2_gl.pdf)

**A nivel estatal destacan:**

- ❖ Orden TIN/3297/2010, de 15 de diciembre, por la que se convoca, para el año 2011, la concesión de subvenciones a las actividades de promoción de la economía social, de la responsabilidad social de las empresas y del trabajo autónomo, y para sufragar los gastos de funcionamiento de las asociaciones de cooperativas, de sociedades laborales, de empresas de inserción, de trabajadores autónomos y otros entes representativos de la economía social de ámbito estatal<sup>31</sup>.
- ❖ Resolución de 16 de marzo de 2011, de la Secretaría General de Industria, por la que se convocan, para el año 2011, ayudas a la implantación y desarrollo de la responsabilidad social en las pequeñas y medianas empresas: Iniciativa RSE-PYME<sup>32</sup>.

## **2. Consideración de criterios de RSE en la contratación pública**

En Europa muchas administraciones comenzaron a incluir en sus contratos aspectos ambientales, sociales y éticos, entendiendo que la incorporación de estos criterios supone, además de ventajas desde el punto de vista ambiental y social, beneficios directos de las propias administraciones, que van desde el ahorro por la reducción del consumo de recursos naturales hasta la mejora de la imagen pública.

En España la Ley orgánica 3/2007 para la igualdad de mujeres y hombres constituye un precedente en cuanto a la exigencia a las empresas de políticas sociales para ser contratadas por el sector público. En el artículo 34 se expone que los contratos de la Administración pública deberán incluir medidas encaminadas a promover la igualdad efectiva entre mujeres y hombres que servirán para la adjudicación la una u otra empresa, en caso de empate en los criterios objetivos que sirvan de base a la adjudicación.

Poco después, la Ley de contratos del sector público (Ley 30/2007)<sup>33</sup> incorporó importantes novedades. Las actuaciones de RSE se configuran como condiciones especiales de ejecución del contrato o como criterios para valorar las ofertas. La

---

<sup>31</sup> Boletín Oficial del Estado 21/12/2010 <http://www.boe.es/boe/dias/2010/12/21/pdfs/BOE-A-2010-19622.pdf>

<sup>32</sup> Boletín Oficial del Estado 04/04/2011. <http://www.boe.es/boe/dias/2011/04/04/pdfs/BOE-A-2011-6068.pdf>

<sup>33</sup> Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público. [http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/Admin/l30-2007.html](http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l30-2007.html)



puesta en práctica de políticas de RSE será exigible para los contratos sujetos a la regulación armonizada, es decir, a aquellos que están sometidos a las directrices europeas, y podrán inclinar la balanza a la hora de adjudicar un contrato en los casos en que la Administración pública se encuentre con varias ofertas igualmente ventajosas en lo económico. La ley también recoge que se podrán rechazar empresas en el caso de que incumplan los requisitos ambientales o sociales recogidos en el pliego de condiciones.

### **3. Premios y reconocimientos de las Administraciones Públicas.**

El papel de las administraciones públicas en la promoción y fomento de la RSE pasa por reconocer y premiar a las empresas que se comprometen en desarrollar políticas de RSE.

En el ámbito estatal y de las comunidades autónomas existen numerosos ejemplos de galardones en aspectos específicos de la RSE (por ejemplo, los Premios Nacionales de Prevención de Riesgos Laborales).

Otras instituciones no gubernamentales también instituyeron premios relacionados con la RSE. Por ejemplo, la Fundación Empresa y Sociedad convoca anualmente los Premios Empresa y Sociedad, dirigidos a empresas, cajas de ahorros, asociaciones, federaciones y confederaciones empresariales que desarrollen programas de apoyo a personas desfavorecidas. El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad presentó el premio RSE-Discapacidad para distinguir la empresa, corporación o institución que mejores políticas, iniciativas o acciones de RSE pusiera en práctica en la esfera de la discapacidad. La Fundación Codespa reconoce el compromiso de las empresas con la acción social en favor de países menos desarrollados con los premios a la Empresa Solidaria. CorporateRegister.com, ente de referencia en la evaluación y difusión de memorias de RSE, premia el mejor informe con los premios CRRA. La Fundación Sociedad y Empresa Responsable (SERES), constituida para promover actuaciones empresariales que contribuyan a la integración social de las personas desfavorecidas, convoca los Premios SERES a la Innovación y Compromiso Social de la Empresa.

Existen otros muchos premios convocados por confederaciones empresariales, del sector del comercio, etc. Incluso algunas empresas privadas convocan premios a la RSE. Por ejemplo, Telefónica presentó en abril del 2010 los Premios Ability (Ability Awards), con la finalidad de reconocer aquellas empresas e instituciones españolas

que desarrollan modelos de negocio sostenibles e integran la discapacidad en su cadena de valor.

#### **4. Sellos o etiquetas**

El Gobierno español aprobó un real decreto que regula la concesión y utilización de un distintivo que podrán emplear las empresas que destaquen por sus políticas de igualdad, denominado Sello de Igualdad en la Empresa. La marca debe servir de estímulo y reconocimiento de aquellas empresas comprometidas con la igualdad y que destaquen por la aplicación de políticas de igualdad de trato y de oportunidades en las condiciones de trabajo, en los modelos de organización y en otros ámbitos como los servicios, productos y publicidad de la empresa<sup>34</sup>.

En el proyecto de Ley de economía sostenible está previsto que todas aquellas empresas que alcancen un nivel mínimo en materia de RSE podrán solicitar un reconocimiento y ser acreditadas como empresas socialmente responsables por el Observatorio del Consejo Estatal de la RSE.

#### **5. Asesoramiento, formación y difusión**

En la actualidad la Xunta de Galicia realiza actividades de asesoramiento, formación y difusión en materia de RSE desde diferentes consejerías.

La Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras realiza cometidos de educación, concienciación, comunicación, promoción, coordinación y ejemplificación para integrar el concepto de sostenibilidad en todos los ámbitos de la sociedad. Cuenta con programas enfocados a la mejora de la sostenibilidad y de la participación dirigidos a ayuntamientos, centros educativos y a la ciudadanía, como la creación de los llamados núcleos de sostenibilidad, la promoción de las agendas 21 locales y de las agendas 21 escolares, el proyecto Climántica para generar contenidos educativos sobre el cambio climático o el Proyecto Ríos para extender a la sociedad la protección de nuestros recursos fluviales<sup>35</sup>.

La Consellería de Trabajo e Benestar está preparando un programa de apoyo específico en materia de RSE, en el que se enmarca la creación y desarrollo de este

---

<sup>34</sup>[http://www.migualdad.es/ss/Satellite?cid=1193047402928&pagename=MinisterioIguualdad%2FPage%2FMIGU\\_contenidoFinal](http://www.migualdad.es/ss/Satellite?cid=1193047402928&pagename=MinisterioIguualdad%2FPage%2FMIGU_contenidoFinal)

<sup>35</sup> <http://www.cmati.xunta.es/portal/cidadan/lang/gl/pid/2456>

espacio web, y promueve además numerosas actuaciones y proyectos en materia de prevención de riesgos laborales, igualdad en el trabajo, formación profesional ocupacional, relaciones laborales, lucha contra el desempleo, apoyo al emprendimiento o cooperativismo y economía social<sup>36</sup>.

A nivel estatal, destaca la creación en 2008 del Consejo Estatal de RSE, encargado del impulso y fomento de las políticas de RSE y llamado a convertirse en el marco de referencia para su desarrollo en España. Es un órgano colegiado interministerial, de carácter asesor y consultivo del Gobierno, de composición cuadripartita y paritaria, que se adscribe al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, a través de la Secretaría General de Empleo. Sus objetivos son constituir un foro de debate sobre RSE; fomentar iniciativas y medidas a adoptar por parte del Gobierno; informar empresas, organizaciones e instituciones públicas y privadas sobre tales medidas; promover estándares y/o características de las memorias de RSE, así como herramientas más adecuadas para su elaboración y seguimiento; analizar el progreso de la RSE en España, la Unión Europea y países terceros, e informar sobre las actuaciones en materia de RSE de las empresas.

Haciéndose eco del particular enfoque que la integración de la RSE formula en el caso de las pymes, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio creó la Iniciativa RSE-PYME, para acercarles de manera específica este concepto, sensibilizarlas sobre la importancia de incorporarlo en sus prácticas empresariales y hacerles llegar las ventajas competitivas derivadas de esta integración cuando se gestiona de manera estratégica<sup>37</sup>.

## **6. ANEXO LEGISLATIVO**

Documentación de referencia

- Ley 10/1998, de 21 de abril, de Residuos.
- Ley 19/1999, que promueve la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras, de 5 de noviembre de 1999.
- Ley orgánica 4/2000, sobre los derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, de 11 de enero de 2000.
- Ley 16/2002, de 1 julio, sobre Prevención y control integrados de la contaminación.

---

<sup>36</sup><http://trabajoebenestar.xunta.es/>

<sup>37</sup>[http://www.ipyme.org/es-ES/SubvencionesAyudas/RSE/Paginas/ResponsabilidadSocialEmpresa\\_Ficha.aspx](http://www.ipyme.org/es-ES/SubvencionesAyudas/RSE/Paginas/ResponsabilidadSocialEmpresa_Ficha.aspx)

- Ley 26/2003 de Transparencia.
- Ley 51/2003, regulación sobre la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, de 2 de diciembre de 2003.
- Ley 1/2005, de 9 de marzo, por la que se regula el régimen del comercio de derechos de emisión de gases de efecto invernadero.
- Código Unificado de Recomendaciones sobre Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, del 18 de enero de 2006.
- Ley 27/2006, sobre la regulación de los derechos de acceso a la información, a la participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente, de 18 de julio de 2006.
- Informe de la Subcomisión Parlamentaria para promover y potenciar la RSE (Libro Blanco de la RSE), agosto de 2006.
- Ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental.
- Ley Orgánica 3/2007, de 23 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera.
- Responsabilidad Social de las Empresas. Diálogo Social, diciembre de 2007.
- Real Decreto 221/2008, de 15 de febrero, por el cual se crea y regula el Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas.
- Real Decreto 1469/2008, de 5 de septiembre, que modifica el Real Decreto 221/2008.
- Proposición no de Ley del Congreso de los Diputados sobre Responsabilidad Social de las Empresas, junio de 2009.
- Anteproyecto de Ley de Economía Sostenible.

#### Documentación de referencia-GALICIA.

- Ley 2/2010, del 25 de marzo, de medidas urgentes de modificación de la ley 9/2002, del 30 de diciembre, de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia.
- Ley 8/2009, del 22 de diciembre, por la que se regula el aprovechamiento eólico en Galicia y se crea el canon eólico y el Fondo de Compensación Ambiental.
- Decreto 33/2009, del 21 de enero, por el cual se regula la promoción de la igualdad en las empresas y la integración del principio de igualdad en las políticas de empleo.

- Ley 15/2008, de 19 de diciembre, del impuesto sobre el daño medioambiental causado por determinados usos y aprovechamientos del agua embalsada.
- Ley 10/2008, del 3 de noviembre, de residuos de Galicia.
- Decreto 182/2008 del 31 de julio por el cual se establece la promoción autonómica de las medidas municipales de conciliación y se determinan los requisitos para su validación y funcionamiento, en los términos establecidos en la Ley 2/2007, del 28 de marzo.
- Decreto 181/2008, del 24 de julio, por el cual se regula el Consello Galego de Participación de las Mulleres no Emprego e as Relacións Laborales, y la integración de la igualdad en las políticas de prevención de riesgos laborales.
- Ley 7/2008, del 7 de julio, de protección del paisaje de Galicia.
- Ley 3/2008, del 23 de mayo, de ordenación de la minería de Galicia.
- Ley 2/2007, del 28 de marzo, del Trabajo en Igualdad de las mujeres de Galicia.
- Acuerdo a favor de la RSE en Galicia, firmado en enero de 2007 en el marco del Diálogo Social en Galicia, entre la Confederación de Empresarios de Galicia (CEG), Comisiones Obreras (CCOO), Unión General de Trabajadores (UGT) y la Xunta de Galicia.
- Declaración Gallega por el Fomento de la Responsabilidad Social en la Empresa: El Compromiso con la Igualdad y el Bienestar, diciembre de 2006.
- Ley 8/2002, del 18 de diciembre, de protección del ambiente atmosférico de Galicia.
- Ley 1/1995, del 2 de enero, de protección ambiental de Galicia.

## 7. CUESTIONARIO ORIGINAL.

UTILIZADO POR LA CONSELLERÍA DE TRABAJO. XUNTA DE GALICIA

### DATOS IDENTIFICATIVOS

DATOS DE LA EMPRESA			
Nome ou razón social da empresa _____			
Actividade principal _____			AE <input type="text"/> CN <input type="text"/>
Enderezo _____			
CP <input type="text"/>	Concello _____		C ódigo Concello <input type="text"/>
Provincia <input type="text"/>	Teléfono _____		Fax _____
Correo electrónico _____			

DATOS DA PERSOA INFORMANTE	
Nome _____	Cargo _____
Teléfono _____	Fax _____
Correo electrónico _____	

VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	
V.1. Podería dicirme cal era o número total de persoas empregadas da súa empresa durante o ano 2008?	<input type="text"/>
V.2. Podería dicirme o volume de facturación da empresa durante o ano 2008 (importe neto da cifra de negocios)?	<input type="text"/>

V.3. Cotiza a súa empresa en bolsa?	
Si	1
Non	6

**CONOCIMIENTO E OPINIÓN SOBRE A RSE****P1. Que grado de conocimiento ten sobre a Responsabilidade Social Empresarial (en adiante RSE)? (Valorar de 1 a 5)**

Grado de conocimiento	
-----------------------	--

**P2. Que grado de desarrollo da RSE tienen na súa opinión as empresas gallegas?**

Mucho	1
Bastante	2
Poco	3
Nada	4

**P3. Participó durante o último ejercicio en algún seminario, curso ou conferencia sobre a RSE?**

Si	1
Non	6

**P4. Valore de 1 a 5 a importancia que lle concede aos seguintes atributos para definir una empresa como socialmente responsable**

Operar a empresa de acuerdo con principios éticos	
Coidar a saúde del persoal de traballo	
Contar con políticas de conciliación da vida familiar e laboral	
Xerar rendibilidade para o conxunto de accionistas	
Pagar impostos	
Cumprir as leis e regulacións sanitarias, ambientais e laborales	

Crear e manter emprego	
Brindar á súa clientela produtos seguros e confiables	
Contar cunha sólida reputación de protección del medio ambiente	
Traballar para mellorar a comunidade	
Brindar información clara e precisa sobre a actuación da empresa al conxunto de accionistas	

Proporcionar información sobre a súa actuación ambiental, laboral, comunitaria e social a grupos interesados	
Manter políticas de igualdade de oportunidades	

**P5. Conta a súa empresa con un código ético?**

Si	1
Non	6

**DOAZÓNS E ACCIÓNS****P6. Realizou a empresa durante o último ejercicio doazóns a entidades sen fin de lucro? (Inclúense as doazóns a través de fundacións)**

Si	1
Non	6

**P7. Realizou a empresa durante o último ejercicio outro tipo de accións ou ten colaborado dalguna forma con entidades sen fin de lucro?**

Si	1
Non	6

**P8. Realizou a empresa durante o último ejercicio doazóns a entidades públicas? (Inclúense as doazóns a través de fundacións)**

Si	1
Non	6

**P9. Realizou a empresa durante o último ejercicio outro tipo de accións ou ten colaborado dalguna forma con entidades públicas?**

Si	1
Non	6

**ATENCIÓN, PREGUNTAR SÓ SE as PREGUNTAS P6, P7, P8 E P9 SON RESPUESTA "NON", SENÓN IR A P16****P10.1. Anteriormente comentou que a empresa non realizou ningún tipo de doazón, colaboración ou acción en este sentido, por que?**

.....

.....

.....

.....

P10.2. Ten previsto alguna doazón ou acción para realizar no próximo exercicio?	
Si	1
Non	6

**ATENCIÓN, PREGUNTAR SÓ SE as PREGUNTAS P6 OU P8 SON RESPUESTA "SI", SENÓN IR A P16**

P11. Aumentó o montante de las doazóns realizadas en relación co exercicio anterior?	
Si	1
Non	6

P12. Ten previsto que o montante de las doazóns no próximo exercicio aumente en relación con este?	
Si	1
Non	6

P13. Que departamento ou persoas son responsables da xestión de las doazóns?	

P14. Conta a empresa con algún mecanismo a través del cal un comité de empregados/as asigna parte de las doazóns?	
Si	1
Non	6

P15. Conta a súa empresa con un programa a través del cal a empresa doa una cantidade equivalente á que doa cada empregado/a?	
Si	1
Non	6

P16. Posúe a súa empresa una fundación propia?	
Si	1
Non	6

P17. Por que razóns fue creada?	
.....	
.....	

P18. Ten a fundación empregados/as?	
Si	1
Non	6

P19. Valore de 1 a 5 a importancia dos seguintes factores á hora de tomar decisións sobre doazóns e outro tipo de accións.	
Relación de quen fai a solicitude con persoal directivo ou persoal da empresa	_____
Conocimiento directo da entidade por parte del persoal da empresa	_____
Capacidade da entidade para brindar servizos eficazmente e mostrar resultados	_____
Calidade da presentación ou dos documentos que presenten	_____
Eficiencia da administración da entidade	_____
Reputación da entidade como organización seria e responsable	_____
Visibilidade da organización na sociedade	_____
Credibilidade de las persoas que lideran a organización	_____
Valores da entidade	_____

P20. Estableceu a empresa áreas de acción prioritaria?	
Si	1
Non	6

⇒ **P22**

P21. Cales?	
.....	
.....	
.....	

### MEDIO AMBIENTE

P22. Que grado de conocimiento ten a empresa sobre o impacto ambiental de las súas operacións? (Valorar de 1 a 5)	
Grado de conocimiento	_____

P19

P23. Con que frecuencia realiza a empresa estudos de impacto ambiental?	
.....	
.....	

P24. Conta a empresa con certificacións ambientais?	
Si	1
Non	6

⇒ **P26**



**P25. Cales?**

.....
.....
.....
.....

**RELACIÓNS CON PROVEDORES E CLIENTELA****P26. Posúe a empresa algún tipo de política de priorización de provedores?**

Si	1
Non	6

**P27. Conta a empresa con algún tipo de programa de apoio destinado a mellorar a capacidade dos provedores?**

Si	1
Non	6

**P28. Conta a empresa con un servizo de atención á clientela e de reclamacións?**

Si	1
Non	6

**P29. Con que frecuencia es analizada a información del devandito servizo?**

Mensualmente	1
Trimestralmente	2
Semestralmente	3
Anualmente	4
Esporadicamente	5
Outras (especificar) .....	6

**RELACIÓNS CON LA SOCIEDADE****P30. Participa a empresa en organizacións empresariais da súa rama de actividade?**

Si	1
Non	6

**P31. Con que grado? (Valorar de 1 a 5)**

Grado	<input type="text"/>
-------	----------------------

**P32. Participa a empresa de forma activa en grupos orientados a resolver temas de interese público (medio ambiente, saúde etc.)?**

Si	1
Non	6

⇒ **P35****P33. Con que grado? (Valorar de 1 a 5)**

Grado	<input type="text"/>
-------	----------------------

**P34. En que temas?**

.....
.....
.....

**P35. Publica a empresa información sobre as súas accións sociais, comunitarias e ambientais?**

Si	1
Non	6

⇒ **FIN****P36. Con que frecuencia?**

Anualmente	1
Esporadicamente	2
Outras (especificar).....	3

**P37. Cal es o grado de utilización da devandita información como ferramenta de xestión estratéxica? (Valorar de 1 a 5)**

Grado	<input type="text"/>
-------	----------------------

**P38.1 Utiliza a dita información as normas, estándares e ferramentas asociadas á RSE?**

Si	1
Non	6

⇒ **FIN****P38.2. Cales?**

.....
.....
.....